



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial.

TEMA:

“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODEGEL S.A DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”

AUTOR: LEANDRO VICENTE LÓPEZ MONAR

TUTOR: DRA.MG.IRMA ORTIZ

AMBATO –ECUADOR

2017

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Dra.Mg.Irma Ortiz , C.I. **170718607-6**, en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: **“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODEGEL S.A DEL CANTÓN AMBATO ,PROVINCIA DE TUNGURAHUA ”**desarrollado por el estudiante: López Monar Leandro Vicente , considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designado por el H. Consejo Directivo.



C.I. 170718607-6

TUTORA

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

Yo, **López Monar Leandro Vicente** con. **CI. 1805196928**, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: **“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODEGEL S.A DEL CANTÓN AMBATO ,PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”** tales como: contenidos, ideas, análisis, conclusiones y artículo académico(paper) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.



López Monar Leandro Vicente

CI. 1805196928

AUTOR

CESIÓN DERECHOS DE AUTOR

Yo, **López Monar Leandro Vicente** con **C.I. 1805196928**, cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el Tema: **“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODEGEL S.A DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”** , autorizo parte de la reproducción de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



López Monar Leandro Vicente

CI. 1805196928

AUTOR

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el Tema: **“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODEGEL S.A DEL CANTÓN AMBATO ,PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**, presentado por la Sr. López Monar Leandro Vicente , egresada de la Carrera de PSICOLOGÍA INDUSTRIAL, promoción Octubre 2016-Marzo 2017, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los requisitos básicos, técnicos y científicos de investigación y reglamentarios establecidos.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el Organismo pertinente para los trámites correspondientes.

Para constancia firman:


Mg. Veronica Mayorga
MIEMBRO


Mg. Omar Cavero
MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo especialmente a mi creador por haberme dado la vida y permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional, a mi esposa por siempre confiar en mí, a mi hija por inspirarme y llenarme de su amor, a mi madre por ser un pilar fundamental en mi vida apoyándome a seguir, a pesar de no siempre estar de acuerdo con mis decisiones, a mi padre que a pesar de la distancia siempre estuvo impulsando mi desarrollo y motivándome, a mi padre de corazón Froilán, que siempre me deseo lo mejor y creyó en mí, a mis profesores y compañeros que hicieron que el paso por las aulas universitarias sea una experiencia llena de alegrías y buenos momentos.

Leandro Vicente López Monar

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la vida y llenarme de capacidades, con las que pude llegar hasta aquí y me ayudaran a seguir construyendo un futuro.

A mi esposa por mantenerse siempre hay, apoyándome y confiando en mí.

A mi hija que es el motor que me impulsa, y me llena de su amor.

A la Ing., Irma Ortiz por guiarme a través de sus consejos y ejemplo.

A mis compañeros que hicieron que estos años sean llenos de experiencias agradables en especial a Javier, Geraldí, Daniel y Pamela con los que siempre compartimos momentos de trabajo y diversión.

Leandro Vicente López Monar

INDICE DE CONTENIDO

PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	II
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO.....	7
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I	16
EL PROBLEMA	16
1.1. Tema.....	16
1.2. Planteamiento del Problema	16
1.2.1. Contextualización.....	16
1.2.2. Arbol de Problemas	18
1.2.3. Análisis Crítico	19
1.2.4. Prognosis.....	20
1.2.5. Formulación del problema	20
1.2.6. Preguntas Directrices	21
1.2.7. Delimitación del Objeto de Investigación	21
1.3 Justificación.....	22
1.4 Objetivos.....	23
1.4.1 Objetivo General.....	23
1.4.2 Objetivos Específicos.	23
CAPITULO II	24

Marco Teórico.....	24
2.1 Antecedentes de Investigación	24
Fundamentación.....	29
2.2 Fundamentación Filosófica.....	29
2.2.1 Fundamentación Ontológica.....	29
2.2.3 Fundamentación Axiológica.....	30
2.2.4 Fundamentación Psicológica.....	30
2.3 Fundamentación Legal	30
2.4 Categorías Fundamentales.....	33
2.4.1 Fundamentación Teórico- Científica	36
2.5 Hipótesis.....	51
2.6 Señalamiento de variables	52
2.6.1 Variable Independiente.....	52
2.6.2 Variable Dependiente.....	52
CAPITULO III.....	53
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.1 Enfoque.....	53
3.2 Modalidad de la investigación.....	53
3.2.1 Investigación Bibliográfica-Documental.....	53
3.2.2 Modalidad de Campo.....	53
3.3 Nivel o Tipo de Investigación.....	53
3.3.1 Nivel Exploratoria.....	53
3.3.2 Nivel Descriptiva	54
3.3.3 Nivel Correlacional.....	54
3.3.4 Nivel Explicativa	54

3.4 Población y muestra.	54
3.5 Operacionalización de variables: VI Comunicación Asertiva.....	55
3.5.2 Operacionalizacion de Variables	56
3.6 Recolección de Información.....	57
3.7 Procesamiento y análisis.....	58
CAPITULO IV	59
4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	59
4.2 Verificación de Hipótesis	69
4.2.1 Planteamiento de la hipótesis.....	69
4.2.2 Selección del Nivel de Significación.	69
4.2.3 Descripción de la Población.	69
4.2.4 Especificación de lo Estadístico	69
4.2.5 Especificación de la región de aceptación y de rechazo	71
4.2.6 Recolección de cálculos y datos estadísticos.....	72
4.2.7 Zona de rechazo de la Hipótesis nula	74
4.2.8 Decisión	74
CAPITULO V	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1 Conclusiones.....	75
5.2 Recomendaciones	76
BIBLIOGRAFIA	76
ARTÍCULO ACADÉMICO	82
Anexo N° 1 Encuesta.....	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. 1: Árbol de problemas.....	18
Gráfico N° 2. 1: Categorías Fundamentales	33
Gráfico N° 2. 2: Constelación de ideas de la Variable Independiente	34
Gráfico N° 2. 3: Constelación de ideas de la Variable Dependiente.....	35
Gráfico N° 4.Expresion.....	59
Gráfico N° 4.1. Autoridad.....	60
Grafico N° 4.3 Confianza Colaboradores-Superiores.....	61
Grafico N° 4.4 Ambiente de Confianza	62
Grafico N° 4.5 Comunicación Asertiva	63
Grafico N° 4.6 Motivación.....	64
Grafico N° 4.7 Capacitaciones.....	65
Grafico N° 4.8 Resolución de Conflictos.....	66
Grafico N° 4.9 Misión y Visión	67
Grafico N° 4.10 Objetivos Organizacionales.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro N° 3.1: Operacionalización de la Variable Independiente.....	55
Cuadro N° 3. 2: Operacionalización de la variable dependiente.....	56
Tabla N° 2. 1: Cuadro recolección de Información.....	57
Tabla N° 4.Expresion.....	59
Tabla N° 4.1 Autoridad.....	60
Tabla N° 4.3 Confianza Colaboradores-Superiores.....	61
Tabla N° 4.4 Ambiente de Confianza	62
Tabla N° 4.5 Comunicación Asertiva	63
Tabla N° 4.6 Motivación.....	64
Tabla N° 4.7 Capacitaciones	65
Tabla N° 4.8 Resolución de Conflictos.....	66
Tabla N° 4.9 Misión y Visión	67
Tabla N° 4.10 Objetivos Organizacionales.....	68
Tabla N° 4.11 Frecuencia Observa	72
Tabla N° 4.12 Frecuencia Esperada.....	72

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL

TEMA: “LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODEGEL S.A DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”

AUTOR: LEANDRO VICENTE LOPEZ MONAR

TUTOR: DRA.MG. IRMA ORTIZ.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como propósito determinar la incidencia de la comunicación asertiva en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la modalidad bibliográfica documental ,con la información de libros ,además análisis de artículos científicos y documentos digitales ,posteriormente las definiciones de las variables se las traslado a una matriz de Operacionalización donde se establecieron las categorías e indicadores claves para el diseño del cuestionario que consta de 10 preguntas cerradas ,a través de la técnica de la encuesta fue aplicada a 125 funcionarios de la mencionada organización .

Los datos obtenidos fueron tabulados y analizados, para identificar la correlación entre las dos variables en estudio se utilizó el método estadístico el Chi-Cuadrado, con el 95% nivel de significancia y 0,05 márgenes de error, permitió comprobar la incidencia directa de la variable independiente sobre la dependiente. Concluyendo así que la comunicación es necesaria e indispensable en toda institución, y más aun transmitiendo información de manera asertiva a todos los miembros de nuestro equipo de trabajo, lo que influirá en un mejor comportamiento laboral.

Palabras Claves: Comunicación asertiva, proceso de lenguaje, opiniones, comportamiento laboral, personas, grupos.

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL

TEMA: “LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODEGEL S.A DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”

AUTOR: LEANDRO VICENTE LOPEZ MONAR

TUTOR: DRA.MG. IRMA ORTIZ.

ABSTRACT

The present research aims to determine the incidence of assertive communication in the organizational behavior of the workers of the company PRODEGEL S.A Del Canton Ambato, Tungurahua Province. For the development of the research the documentary bibliographical mode was used, with the information of books, besides analysis of scientific articles and digital documents, later the definitions of the variables were transferred to an operational matrix where the categories and key indicators were established For the design of the questionnaire consisting of 10 closed questions, through the technique of the survey was applied to 125 officials of the organization.

Data were tabulated and analyzed to identify the correlation between the two variables in the study. The Chi-square method was used, with 95% level of significance and 0.05 margin of error. It was possible to verify the direct incidence of Independent variable over dependent. Concluding therefore that communication is necessary and indispensable in every institution, and moreover transmitting information assertively to all members of our work team, which will influence a better work performance.

Keywords: Assertive communication, language process, opinions, work behavior, people, groups

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos desarrollados mediante los lineamientos y normas determinados por la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

En el **CAPÍTULO I** .Se establece el **Planteamiento del Problema** en estudio con la respectiva contextualización: Macro Meso y Micro, el análisis crítico en base al árbol de problemas, determinando la prognosis y formulación del problema con sus interrogantes; la delimitación del problema en su espacio, contenido, tiempo; se concluye con la justificación y objetivos de la investigación

En el **CAPÍTULO II**. El **Marco Teórico**, se inicia con los antecedentes investigativos, partiendo de estudios previos, que nos ayudara a sustentar nuestra investigación; se detalla la fundamentación filosófica y legal .Se establece la categorización de variables con la constelación de ideas y finalmente se concluye con la hipótesis y el señalamiento de variables.

En el **CAPÍTULO III** Trata sobre la **Metodología** estableciendo los enfoques : cualitativo ,cuantitativo ;modalidad bibliográfica documental y tipos de investigación exploratoria , descriptiva y relacional ; población y muestra para la aplicación de las encuestas , estableciendo las técnicas e instrumentos ; la Operacionalización de variables ; recolección y procesamiento de información.

En el **CAPÍTULO IV** Se desarrolla el **Análisis e Interpretación de los Resultados** obtenidos a través de las encuestas aplicadas, incluye cuadros, tablas, verificación de hipótesis mediante el método estadístico de Chi cuadrado.

En el **CAPÍTULO V** hace énfasis a las **Conclusiones y Recomendaciones** de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación.

Artículo Académico: Contiene los hallazgos encontrados sobre la temática, antecedentes investigativos, metodología, análisis - discusión de resultados y conclusiones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Tema

“La Comunicación Asertiva en el Comportamiento Organizacional de los Trabajadores de la Empresa PRODEGEL S.A del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.”

1.2.Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

A lo largo de los últimos años en Ecuador se han llevado a cabo varias investigaciones que dejan al descubierto, la importancia de la comunicación en diversos ámbitos de nuestras vidas, en especial la comunicación asertiva, tomando mayor relevancia en temas de motivación, liderazgo, coaching, entre otros, incursionándose de manera subyacente en las empresas, pues es imposible dirigir personas sin transmitir ideas.

AGUILAR, J. (2010) Afirma que: La comunicación asertiva es fundamental, para mejorar la interacción entre los miembros de una organización, el éxito consiste en el correcto cumplimiento de los deberes de cada uno de los actores, y esto estará ligado principalmente a la habilidad que su líder tenga para comunicar.

En la provincia de Tungurahua, las empresas pioneras en innovación de Gestión del Talento Humano, han visto la importancia de invertir en temas de comunicación, a través de capacitaciones a mandos altos y medios, de igual forma cada vez son más las instituciones educativas de tercer y cuarto nivel que ofertan dentro de su plan académico, preparación en técnicas de comunicación asertiva.

A pesar de esto son escasos los entendidos en comunicación asertiva y la gran mayoría de empresas, consideran una pérdida de tiempo hablar de estos temas, manteniéndose estancadas, sin descubrir por qué en ocasiones se les dificulta alcanzar los objetivos y contar con la colaboración de todos.

Es por esta razón que considero extremadamente importante buscar la forma de transmitir sentimiento, emociones y conocimientos de una forma adecuada, a través de la comunicación asertiva que permite a los seres humano crear un ambiente de armonía, libre de conflictos relacionados a malos entendidos o frases que pueden ser descifradas de forma diferente, según la perspectiva del receptor.

En la empresa PRODEGEL S.A se ha evidenciado la necesidad de encontrar mecanismos que permitan llevar una jornada laboral más productiva y llevadera conjugando el bienestar de los colaboradores con el logro de los objetivos organizacionales.

La comunicación formal dentro de la organización está bien controlada, y se guía por principios éticos, morales y de cordialidad, manteniendo un ambiente laboral optimo, basta con mirar a otro lado para darse cuenta de la deficiencia de la comunicación informal, son los comentarios simples, los que dan lugar en varias ocasiones a malos entendidos, resentimientos, impidiendo seguir instrucciones u órdenes de forma cabal.

“El 60 % de los problemas latentes en una organización son el resultado de una mala comunicación”. SUEIRO, E. (2010)

La mayor parte de problemas presentes en la organización se pudieran haber evitado, o se podrían solucionar en la actualidad, si se aplican correctamente las técnicas de comunicación asertiva, el primer paso para lograrlo es tomar conciencia de la importancia de comunicar de forma adecuada toda la información que debe ser socializada a cada uno de los miembros de la empresa.

1.2.2. Árbol de Problemas

Gráfico N° 1. 1: Árbol de problemas



Elaborado Por: López Leandro ,2017

1.2.3. Análisis Crítico

Las inadecuadas estrategias de comunicación aplicadas por los trabajadores de la empresa, ocasionan en el receptor del mensaje una conducta defensiva, impidiendo la consecución de una comunicación eficiente, creando conflictos individuales, generando desconfianza, originando un comportamiento organizacional inapropiado.

La existencia de prejuicios es un factor que imposibilita ver de forma imparcial la realidad, distorsionando los datos obtenidos, deteriorando el clima laboral, disminuyendo las oportunidades de llegar a un entendimiento, afectando el compañerismo, impidiendo el trabajo en equipo, manteniendo una estructura jerárquica rígida, entorpeciendo el desarrollo sano de la organización.

La escases de capacitaciones relacionadas al correcto uso de técnicas de comunicación asertiva, limita la capacidad de los trabajadores para manejar la información tanto personal como corporativa, imponiendo un manejo incorrecto de las relaciones interpersonales, imposibilitando la fluidez de los procesos internos, causando retrasos y problemas de productividad e incumplimiento de los objetivos organizacionales.

Finalmente, los deficientes canales de comunicación estimulan la distorsión de la información, dificultando descifrar el mensaje, induciendo una comunicación inadecuada, entorpeciendo el trabajo del líder, manifestando un comportamiento organizacional desordenado, sin una brújula o idea clara sobre el rumbo de la empresa, permitiendo el surgimiento de problemas relacionados con la desinformación.

Considero a la comunicación asertiva como una herramienta, que permitirá el correcto funcionamiento de la organización en un ambiente óptimo, de cooperación mutua entre patrono y colaboradores, a través de mantener relaciones personales optimas libres de prejuicios, incentivando el respeto mutuo

manteniendo una mentalidad abierta y dispuesta a escuchar diferentes puntos de vista.

1.2.4. Prognosis

La empresa PRODEGEL S.A desde su fundación ha experimentado un crecimiento constante, gracias a su correcta gestión y la implementación oportuna de diferentes estrategias y técnicas llevadas a cabo por cada uno de los departamentos y sus debidos especialistas.

En la actualidad resulta urgente solucionar el tema de comunicación, considerando que vivimos en la era de la información y cada vez resulta indispensable dar respuestas rápidas y oportunas en todas las áreas, y carecemos de tiempo para repetir requerimientos o tener que solucionar problemas derivados de malos entendidos, es fundamental estar preparados para poder comunicar de forma acertada.

En caso de no prestar atención a este tema se tendrán complicaciones en el comportamiento de los trabajadores, considerando que cuando un sujeto no está bien enterado de la realidad, este tiende a suponer y estos supuestos son comentados con sus compañeros, que en ocasiones pueden confundirse entre lo escuchado y la realidad, modificando de forma sub consiente su conducta.

Cuando el líder se da cuenta de la situación e informa a sus subordinados, es demasiado tarde, se ha perdido tiempo, en ocasiones se crean conflictos interpersonales y lo más importante se ve afectada la productividad de la organización dificultando el logro de los objetivos, generando pérdidas que se podían evitar a través de la comunicación asertiva.

1.2.5. Formulación del problema

¿De qué manera incide la Comunicación Asertiva en el Comportamiento Organizacional de los Trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A. del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua?

1.2.6. Preguntas Directrices

¿Cuál es el tipo de comunicación predomina entre los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.?

¿El comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A. es el adecuado?

¿Cómo aplicar la comunicación asertiva para mejorar el comportamiento organizacional de los trabajadores en la empresa PRODEGEL S.A.?

1.2.7. Delimitación del Objeto de Investigación

1.2.7.1. Delimitación de Contenido

CAMPO: Psicología

ÁREA: Organizacional

ASPECTO: Comunicación Asertiva- Comportamiento Organizacional.

1.2.7.2 Delimitación Espacial

El presente trabajo investigativo se lo realizará en las instalaciones de la empresa PRODEGEL S.A. ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, kilómetro ocho de la vía a Baños.

1.2.7.3 Delimitación Temporal

Esta investigación será llevada a cabo durante el periodo octubre 2016 - febrero 2017.

1.3 Justificación

Para la empresa PRODEGEL S.A es importante este proyecto de investigación, para que a través de ésta los directivos puedan desarrollar herramientas que mejoren el comportamiento organizacional aplicando la comunicación asertiva, de modo que el vínculo entre el talento humano sea adecuado, logrando cumplir con eficiencia las responsabilidades asignadas, creando una relación efectiva entre departamentos que permita un desarrollo integral de la organización.

El presente trabajo de investigación resulta de gran **impacto** en la organización, pues busca mecanismos de solución a problemas actitudinales y de comportamiento que son trascendentales en el desarrollo individual y colectivo de las actividades diarias, teniendo como punto de referencia la comunicación, haciendo énfasis en la repercusión que tiene en la conducta de cada miembro de la empresa.

La presente investigación surge en respuesta a una **necesidad** latente dentro de PRODEGEL S.A. considerando la gran trascendencia de la comunicación en el quehacer cotidiano, permitiendo armonizar o en su defecto entorpecer la sinergia y correcto cumplimiento de las metas, resulta inevitable que una institución que busca desarrollar al máximo su potencial deje de lado temas tan trascendentales como este. Considerando la cooperación existente tanto por parte de la empresa, y el apoyo de la Universidad Técnica de Ambato, a través de los maestros, sumado el conocimiento teórico práctico adquirido a lo largo de mis estudios puedo concluir que el presente trabajo es factible, contando con los recursos necesarios por parte de mi persona como de la empresa para culminar exitosamente lo propuesto. Finalmente, con lo antes expuesto queda plenamente justificado el presente tema, procurando a lo largo de esta investigación ir puliendo y mejorando su contenido, para beneficio de todos quienes tomamos parte en este trabajo, y los lectores que puedan hacer uso posterior de los conceptos aquí detallados.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar la incidencia de la Comunicación Asertiva en el Comportamiento Organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Determinar el tipo de comunicación predominante en la empresa.
- Diagnosticar el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa.
- Elaborar un artículo científico los principales hallazgos obtenidos de la investigación.

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de Investigación

Luego de haber realizado una minuciosas y detallada búsqueda acerca de temas relacionados con el presente trabajo, se han podido encontrar un sin número de documentos, entre los que se puede destacar por nivel de relevancia y acercamiento a nuestra investigación los siguientes.

Según **Baño, P. (2015)** En su tesis con el tema. “LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO, DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Detallado a continuación la información relevante de esta investigación:

Objetivo: Determinar la incidencia de la Comunicación Asertiva en el Desempeño Laboral en el Área Administrativa del Seguro Social Campesino del IESS.

Resumen: El presente trabajo de investigación tiene como finalidad proponer un proyecto de desarrollo de Comunicación Asertiva, permitiendo fortalecer el Desempeño de los empleados del Área administrativa del Seguro Social Campesino del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, contribuyendo al logro de los objetivos que se han planteado en la organización, ya que los temas relacionados al desempeño laboral están tomando una relevancia significativa en las distintas instituciones, debido a ser considerado un factor clave para el desarrollo empresarial.

Finalmente, el autor llega a las siguientes conclusiones:

En base a los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la encuesta a los miembros del Área administrativa del Seguro Social Campesino, de se concluye que la Comunicación Asertiva incide directamente en el Desempeño Laboral de los empleados, provocando limitaciones en el cumplimiento de las actividades de la empresa.

Se considera que los factores encargados de promover la Comunicación Asertiva son la percepción que se crea entre los empleados y las personas que los rodean, los valores, que son de suma importancia para el comportamiento de las personas en su lugar de trabajo y en diferentes ámbitos, factores culturales y sociales, grado de motivación entre otros.

Se determinó que el Desempeño Laboral de los empleados del Área Administrativa del Seguro Social Campesino es deficiente, debido a la limitada ejecución de Comunicación Asertiva entre compañeros de trabajo.

Para **Suarez E (2016)** En su proyecto titulado “LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE AMBATO”, el motivo fue el siguiente.

Objetivo: Determinar la influencia de la Comunicación Asertiva en el Clima Organizacional de la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato.

Resumen: La Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato al ser una dependencia creada recientemente, atraviesa una etapa de adaptación presente en todos sus colaboradores, los procesos comunicacionales son extremadamente rígidos, y poco efectivos.

Generando conflictos y malos entendidos, entre los funcionarios, creando repercusiones en el clima organizacional, desacelerando el cumplimiento de objetivos. Cabe mencionar que las técnicas de comunicación aplicada no están acordes a las necesidades de la organización impidiendo que existan relaciones interpersonales exitosas, obstaculizando el proceso de adaptación de los colaboradores.

El autor concluye lo siguiente:

La Dirección de Transito como una dependencia creada recientemente por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato, carece de canales de comunicación efectivos, provocando conflictos comunicacionales, ocasionando un clima organizacional inestable, generando desmotivación y malas relaciones laborales.

No existe una adecuada confianza entre colaboradores, impidiendo discutir temas importantes y solucionar conflictos e inquietudes. Esto demuestra la falta de liderazgo existente en la empresa, limitando el progreso y desarrollo de las metas.

Los colaboradores consideran que el clima organizacional de la Dirección es negativo, perjudicando al desempeño laboral, esto se debe en gran parte a la falta de técnicas de comunicación asertiva, inadecuado liderazgo y a no reconocer los logros individuales de los trabajadores creando malestar e inconformidad en los funcionarios de la institución.

Según **Delgado L** (2015), en el trabajo de investigación con el tema. “EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE CULTURA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA MUNICIPALIDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

Objetivo: Investigar la incidencia del Comportamiento Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Resumen. La investigación relacionada con el Comportamiento Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, tiene como fin fomentar la productividad a través de la eficiencia y la eficacia, para mejorar el rendimiento laboral, a través de enriquecer el conocimiento de los colaboradores, apoyando la competitividad dentro de la institución, promoviendo la mejora continua.

Conclusiones:

En el Departamento de Cultura no se aplican actividades que aporten al enriquecimiento del comportamiento laboral de los trabajadores, afectando la eficiencia y calidad, limitando el desempeño, repercutiendo en la atención al cliente, deteriorando la imagen de la institución.

Las actividades motivacionales en la organización son escasas generando bajos niveles de desempeño, afectando el rendimiento laboral, evidenciándose incumplimiento en las tareas, deteriorando el trabajo en equipo, desfavoreciendo el bienestar, la autoconfianza, la estabilidad laboral y las relaciones interpersonales.

Se determina que, en el Departamento de Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, no existen documentos, guías, manuales que promuevan el mejoramiento del comportamiento organizacional, perjudicando el logro de objetivos, y descuidando temas como, las normas de seguridad y salud ocupacional poniendo en riesgo la integridad de los trabajadores.

Para **Quiñonez X (2013)** en su proyecto de investigación titulado. “EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS”. Se aprecia lo siguiente:

Objetivo: Determinar la incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

Resumen: Lo que se pretende con este trabajo es mejorar el Clima Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, realizando una investigación exhaustiva en varios aspectos como son: comunicación, métodos de compensación, reconocimiento, trabajo en equipo, formación de planes de desarrollo, etc.; y sobre esta base establecer un plan de mejoras que le permita a la institución mantener su imagen de prestigio con el cliente interno como externo.

Conclusiones

El clima organizacional es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional, que permitió determinar la existencia de inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

De acuerdo al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas de clima organizacional se determinaron los factores negativos que afectan al desempeño laboral en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

La elaboración de un plan de mejora de clima organizacional contribuye al desarrollo de estrategias, fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

Fundamentación

2.2 Fundamentación Filosófica.

“El paradigma critico propositivo privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales. Induce a la crítica teniendo en cuenta la transformación de la realidad, pero basándose en la práctica y el sentido”. Luna L (2011)

La presente investigación posee un paradigma critico propositivo, pues busca estudiar la influencia de la comunicación asertiva en el comportamiento organizacional con el objetivo de hacer un análisis e interpretar los datos obtenidos a través de las encuestas, esta información será analizada de forma cualitativa y cuantitativa, provocando diferentes alternativas de solución que respondan a la necesidad de la organización.

2.2.1Fundamentación Ontológica

Los diferentes cambios que se presentan en el entorno empresarial fundamentan este trabajo, por lo cual cada vez son más frecuentes las investigaciones que estudian la comunicación asertiva y el comportamiento organizacional pues se enfocan en el surgimiento y desarrollo de la organización.

2.2.3 Fundamentación Axiológica.

El éxito sostenible de una organización está basado en valores, este trabajo tiene como variables de estudio la comunicación asertiva y el comportamiento organizacional, manteniéndose ligados directamente a valores como la honestidad, el respeto, la integridad, la confianza, entre otros, sin dejar de lado temas intrínsecos del ser humano como la inteligencia emocional e intelectual con la finalidad de lograr un desarrollo integro de la organización, sin dejar de lado los objetivos individuales y el bienestar de los colaboradores.

2.2.4 Fundamentación Psicológica.

Partiendo del concepto básico de psicología que hace referencia al estudio del comportamiento humano, esta temática está totalmente fundamentada, considerando las variables comunicación asertiva y comportamiento organizacional, analizados desde la perspectiva individual de los trabajadores, así como en el accionar grupal, partiendo de técnicas como la observación y el análisis de los resultados.

2.3 Fundamentación Legal

Indagando los diferentes documentos legales que rigen nuestro país, la presente investigación se sustenta en los artículos detallados a continuación:

Según la **Constitución De La República Del Ecuador, (2008)** manifiesta:

TITULO II DERECHOS

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección tercera Comunicación e Información

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

Numeral 1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

Numeral 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

Numeral 4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

Numeral 5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

TITULO II DERECHOS

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección octava Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Según el **Código de Trabajo (2013)** en su Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador en el Artículo 45 se cita:

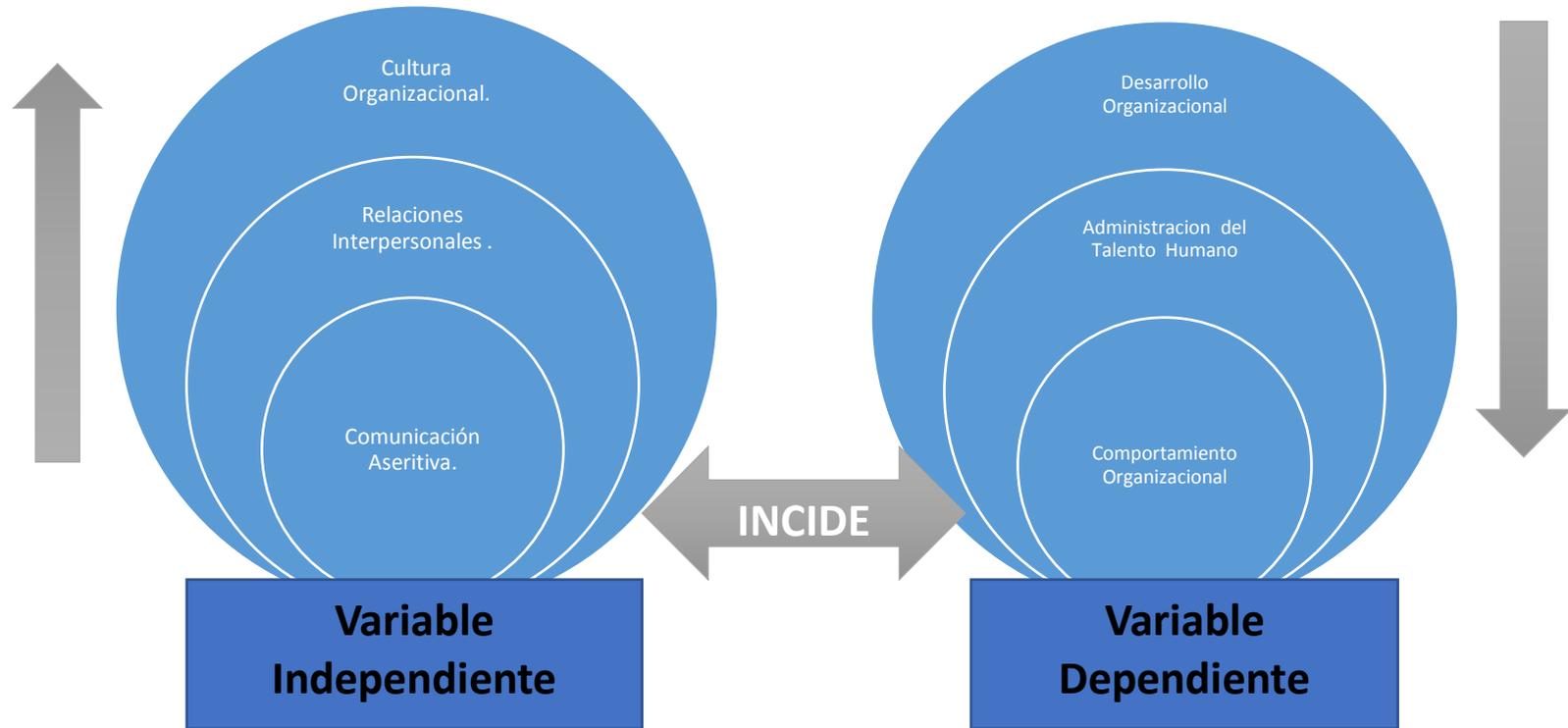
- a) Ejecutar el trabajo en términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiado, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- d) Observar buena conducta durante el trabajo.
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;”

En la **Ley Orgánica de Comunicación** en el Título II en los principios y derechos del Capítulo II de los Derechos a la comunicación en el Artículo 17 se menciona.

Derecho a la libertad de expresión y opinión. - Todas las personas tienen derecho a expresarse y opinar libremente de cualquier forma y por cualquier medio, y serán responsables por sus expresiones de acuerdo a la ley.

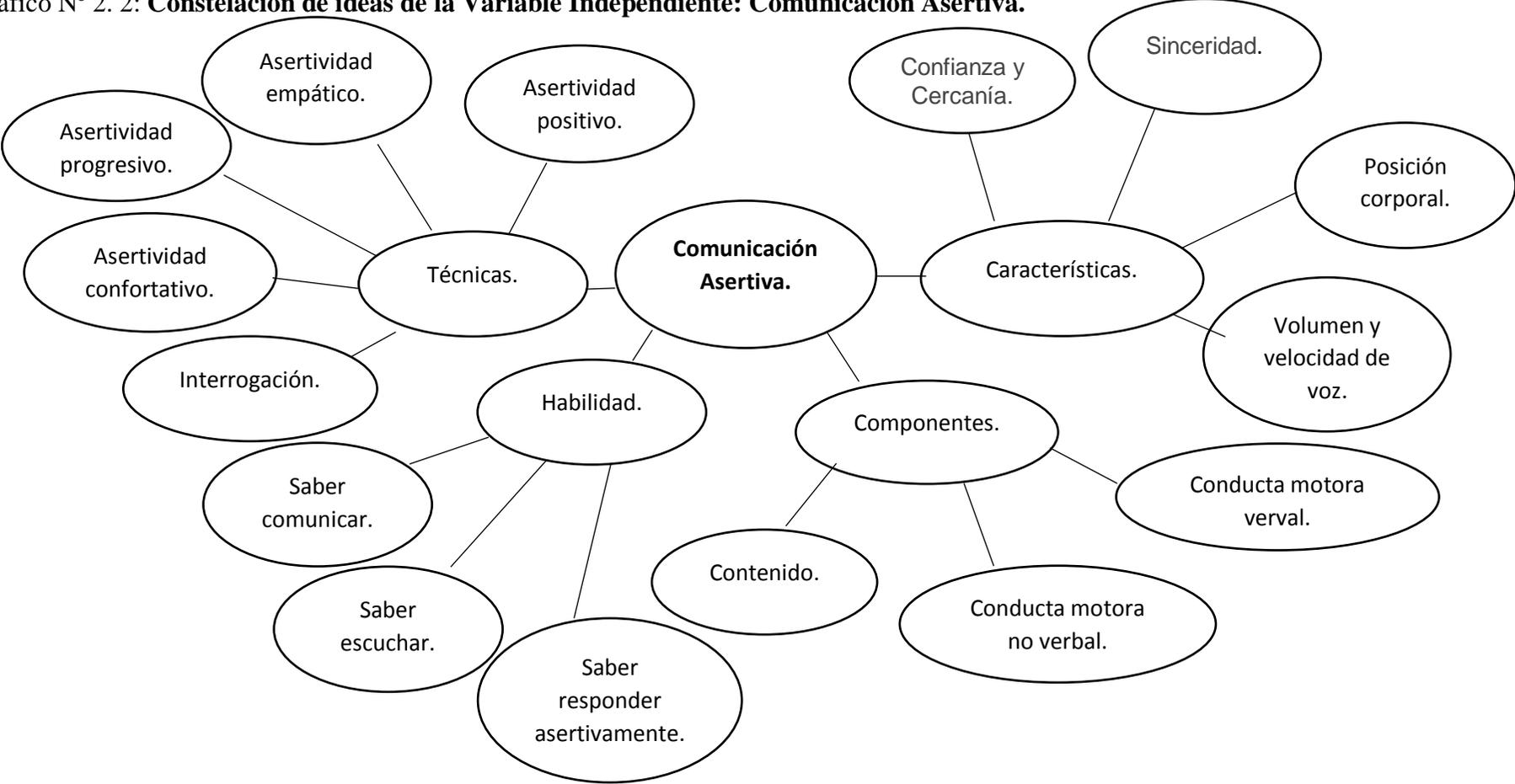
2.4 Categorías Fundamentales.

Gráfico N° 2. 1: Categorías Fundamentales



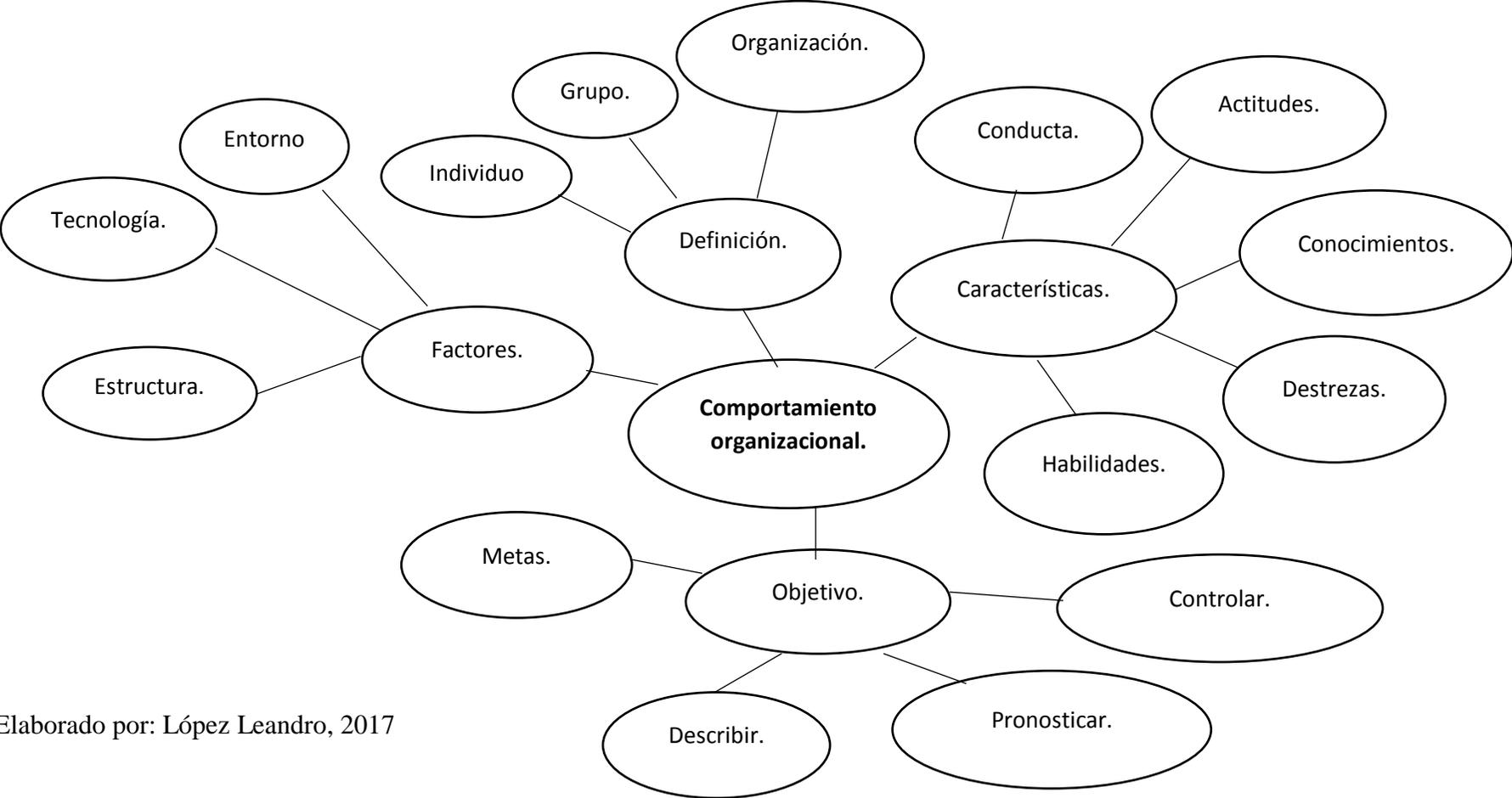
Elaborado por : López Leandro , 2017

Gráfico N° 2. 2: Constelación de ideas de la Variable Independiente: Comunicación Asertiva.



Elaborado por: López Leandro ,2017

Gráfico N° 2. 3: Constelación de ideas de la Variable Dependiente: Comportamiento Organizacional.



Elaborado por: López Leandro, 2017

2.4.1 Fundamentación Teórico- Científica

2.4.1.1 Variable Independiente

Comunicación asertiva

Definición

“La comunicación asertiva es la habilidad de expresar ideas positivas y los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa. Que reconoce nuestros derechos al mismo tiempo respeta los derechos de otros”. GUEVARA, H. (2011)

La comunicación asertiva implica ver más allá, no solo emitir comentarios, por el contrario, es el hecho de tener la noción de comunicar de manera eficiente y que, al transmitir ideas, estas sean claras y directas, con respeto a los demás a través de técnicas y el desarrollo de habilidades, que mejoren la calidad de relaciones que mantenemos con los otros.

De acuerdo con **SABOGAL, O. (2012)** se puede interpretar que la comunicación asertiva es muy importante tanto en el ámbito personal como profesional y empresarial, ya que el equipo de trabajo debe manejarse de una manera correcta y coordinada en donde la comunicación asertiva entre en juego y las relaciones interpersonales sean óptimas. Muchos directivos de las organizaciones se preguntan por qué generar una comunicación asertiva si lo primordial es producir, e incrementar el capital de la empresa, pero no se preguntan que para ello es necesario una correcta comunicación y que mejor si es asertiva.

De acuerdo con **AGUILAR, J. VARGAS, J. (2011)** se puede entender que para fortalecer las relaciones con diferentes personas es necesario conocer y aprender algunas habilidades tales como:

- Reconocer y analizar los estilos de comunicación que utilizamos al transmitir información.
- Conocer los derechos asertivos que poseemos.
- Recomendar cambios de conducta de las personas con las cuales nos comunicamos.
- Solicitar ayuda.
- Saber decir no.
- Hacer conocer tus inquietudes y quejas.

- Manejar correctamente tus gesticulaciones.
- Entablar diálogos.
- Saber negociar.
- Actuar y orientar hacia la solución de conflictos.
- Saber tomar decisiones.

La presencia de la comunicación asertiva en una organización es de suma importancia ya que es necesario que exista una comunicación de calidad entre los empleados, mediante la cual se pueda ejecutar un dialogo entre las dos partes aplicando la escucha activa, la comprensión, el interés acerca de tema de conversación y como dejar de lado la pieza clave para una correcta y optima comunicación asertiva, que es la confianza o el llamado rapport que debe existir en una plática.

De acuerdo con **PASCUAL, C. (2013)** se puede descifrar que la comunicación en las organizaciones es uno de los temas más importantes y difíciles de tratar, ya que de este depende la ejecución y desarrollo de las actividades. Si no se ejecuta correctamente la comunicación se corre el riesgo de que se generen malos entendidos, distorsión del mensaje hacia los demás departamentos, por ende, se creará un clima laboral tenso en el cual no será nada agradable desempeñarse y el desarrollo de la organización se verá limitado.

Cabe recalcar que si existe una comunicación inadecuada dentro de ya sea una empresa, organización o institución, ésta se verá afectada ya que se pueden generar conflictos entre las personas que allí laboran y por consiguiente el clima laboral se tornara denso y las condiciones en las que los empleados realicen sus actividades serán sumamente deficientes.

Una correcta comunicación asertiva involucra transmitir un mensaje de una forma clara, concisa, responsable y en los mejores términos posibles. En una organización en la cual se pretenda crear una cultura de comunicación óptima es necesario entender la manera adecuada de cómo comunicarse con los compañeros de trabajo, es decir al solicitar un favor, al emitir los respectivos agradecimientos hacia otra persona etc

Asertividad

“La palabra proviene del latín asserere, asser tum (Aserción) que significa afirmar” EGÚSQUIZA, O. (2000)

Según **EGÚSQUIZA, O. (2000)** se puede interpretar que la asertividad aporta mucho a la gestión de la comunicación ya que nos permite relacionarnos con facilidad con otras personas. La asertividad es una conducta que nos permite defender nuestros derechos y respetar los derechos de los demás, pero con la firme certeza de no lastimas, herir y agredir a las demás personas.

En si una persona con conducta asertiva defiende sus derechos, los respeta y respeta los derechos de las otras personas, una persona asertiva expresa sus ideas, sus opiniones, sus sentimientos, directamente, con firmeza, seguridad, habla de sí mismo sin vergüenza, es de mente abierta y está abierto al dialogo, y sabe decir no a cosas que no son de su agrado. La asertividad nos permite respetarnos a nosotros mismos, sin minimizar a los demás, teniendo en cuenta que todas las personas tenemos derechos los cuales debemos respetar.

Características de la asertividad

- No es una característica de la persona, sino de la conducta
- Esta conducta asertiva caracteriza a la persona que lo desarrollo, no a todas las personas en general
- Se basa en la capacidad que tiene el individuo para generar en sí mismo dicha característica de la conducta
- Es una característica de la conducta socialmente afectiva que puede desarrollar la persona.

Características de una persona asertiva

De acuerdo con **SUAZA, C. (2014)** se puede entender que:

- Las personas asertivas tienen conocimiento de sus derechos y los defienden.
- Se expresa con claridad para que sus interlocutores lo entiendan e interpreten sus mensajes.
- Las personas asertivas no se sienten culpables de la interpretación que tienen las otras personas con respecto a sus mensajes ya que dicen lo que sienten y piensan, siempre con el debido respeto a los demás individuos.

Una de las características de la asertividad más importante que he podido notar a lo largo de esta investigación, es el conocer nuestros derechos y respetar los derechos de los demás, lo cual nos permite manifestar nuestros valores ante las personas con quienes nos comunicamos, expresarnos con claridad y defender nuestra posición ante las distintas circunstancias a las que nos enfrentemos.

Las Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existan entre las personas durante la realización de cualquier actividad.

Según **RODRIGUEZ, M (1983)** en su libro manifiesta que: El estudio de la conducta Humana se hace cada vez más ostensible, dada la inmensa complejidad de la relación interpersonal y de grupo. La problemática de la relación del hombre con su congénere es tan acuciante y difícil, que podría afirmarse, si hipérbole, que la casi totalidad de los hombres no tienen una clara conciencia de ella. (p.2)

A lo largo del tiempo organizacional se ha creado conocimiento claro acerca, entre los gerentes, de que el factor que más influye en el desarrollo eficiente de sus organizaciones es la calidad de las relaciones interpersonales de sus

colaboradores. La única forma de lograr performances sobresalientes en la empresa es a través de conseguir una conexión positiva entre sus integrantes.

La existencia de toda industria alrededor de ayudar a la gerencia a conseguir un círculo de asistencia dentro de la organización conformada por consultores, instructores empapados en el tema junto con material de auto superación del individuo buscando orientar la forma de dirigir apropiadamente las relaciones humanas en el área de trabajo.

Sin embargo, no existe suficiente evidencia científica sobre qué es lo que hace o deshace las buenas relaciones dentro de la empresa.

Cuando una relación se desvanece o se vuelve tensa, no se encuentra suficiente orientación sobre lo que hay que hacer para reformar tal conexión y es obvio que, mientras la tensión continúe, la productividad de la organización estará afectada de una u otra forma.

Importancia de las Relaciones Interpersonales

La persona a lo largo de su vida experimenta diferentes relaciones, allí podemos tomar como ejemplo la vida de nuestros familiares, amistades o con compañeros de trabajo o estudio. Junto a ellos logramos intercambiar formas de sentir y de ver la vida de una forma diferente, también compartimos necesidades, intereses y afectos. Las relaciones se les conocen como relaciones interpersonales. El hombre en si es sorprendente, ya que día a día puede relacionarse con tantas personas como pueda y como dice el dicho, cada individuo es multidimensional. Precisamente, en esa diferencia, habita la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al estar junto a individuos intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que esforzarnos en todo aspecto y así llegar a una conclusión y observar resultados.

La Clasificación de los tipos de relaciones interpersonales.

- **Relaciones íntimas/relaciones superficiales:** las primeras aparecen cuando se busca satisfacer una necesidad afectiva o una necesidad básica a partir del vínculo con otra persona. Pueden producirse asimetrías, como se da en la relación entre un paciente y su médico, ya que mientras para el paciente esta será posiblemente una relación íntima, para el médico tal vez sea, por obvias razones profesionales, más superficial. En el caso de que las relaciones de ambos no estén bien afianzadas, podrá surgir un conflicto.
- **Relaciones personales/relaciones sociales:** la identidad personal suele perder peso ante los modelos que la sociedad a menudo impone sobre el sujeto. El ejemplo antes mencionado, del conflicto que puede surgir entre el médico y el paciente, aplica también en este sentido, ya que el paciente necesita de una atención personalizada y espera ese tipo de atención, pero suele suceder que el médico se comporta como un trabajador que sólo está allí por un vínculo social y no personal. Es decir, los enfermos componen un grupo social y los médicos, otro, y entre ellos predomina la identidad social por sobre la individual.
- **Relaciones amorosas:** los componentes de intimidad, pasión y compromiso se agrupan para dar con el tipo de relación que se tendrá: podrá ser formal, de amistad, romántica, de apego o plena, si se equilibran perfectamente. Si vamos al mismo ejemplo que antes, puede decirse que la relación que busca el paciente con el médico es de apego, mientras que la que puede ofrecer el médico es formal, dado que debe estar en contacto con muchos pacientes.

Cultura organizacional

Según **CHIAVENATO, I (1999)**. “Afirma que la cultura organizacional representa las normas informales. No escritas, que orientan el comportamiento de los miembros de una organización en el día a día y que dirigen sus acciones en la realización de los objetivos de la organizacionales.” (p.172)

La cultura organizacional refleja como la organización aprendió a conducir su ambiente afirmando también que es una mezcla de prejuicios, creencias, comportamientos que le hace única a la organización esto no es algo evidente sino se logra visualizar con las consecuencias y los efectos que esta tiene.

Junto con ello es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento, este término es aplicado en muchas organizaciones empresariales actualmente, y por tanto en los hospitales o cualquier organización sanitaria, es un término que debe tenerse en consideración.

Se ha determinado como una norma, aplicado a los argumentos de gestión, es decir involucrando a todo cuanto sea escrito y aprobado, que preside a la organización, y que debe ser respetado por los colaboradores. Una norma debe estar escrita detalladamente en los documentos de gestión empresarial: Manual de organización y funciones, planes de capacitación, planes estratégicos, entre otros.

Importancia de conocer la Cultura Organizacional

Es muy importante para Detectar problemas dentro de la organización (hospitales o cualquier otro establecimiento de salud) y luego poder ofrecer solución a estos problemas.

Integrar al personal bajo los objetivos que persigue la organización (bajo la misión que tiene esa organización).

Poder formar equipos de trabajo dentro de la organización, que puedan interrelacionarse y hacer más fácil el trabajo.

Buscar las necesidades del personal para satisfacerlas en de la manera posible, para que se sientan motivados en su centro laboral.

2.4.1.2 Variable Dependiente Desarrollo Organizacional

Idalberto Chiavenato (2009), en su publicación Crecimiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones, define el desarrollo organizacional como “un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor” (p. 35).

Según el autor, el desarrollo organizacional trata el análisis completo de la organización, además de sus departamentos, servicios y productos, los procesos de fabricación, la infraestructura, incluyendo los recursos personales y financieros. De esta forma se hará frente a las necesidades y exigencias del mercado.

El Desarrollo Organizacional debe ser:

El Desarrollo Organizacional abordará varios factores de impacto dentro de la organización como, problemas de comunicación, conflictos entre grupos, cuestiones de dirección y jefatura, cuestiones de identificación o empoderamiento y destino de la empresa, el cómo satisfacer los requerimientos del personal o cuestiones de eficiencia organizacional

Faria Mello (2013) en su publicación sobre Desarrollo Organizacional, manifiesta que es “un proceso dinámico, dialéctico y continuo de cambios planeados a partir de diagnósticos realistas de situación utilizando estrategias, métodos e instrumentos que miren a optimizar la interacción entre personas y grupos para constante perfeccionamiento y renovación de sistemas”

Los sistemas que se están enunciando son: técnico, económico, administrativo, de comportamiento; de tal manera que aumente la eficacia y la salud de la organización y asegurar así la supervivencia y el desarrollo mutuo de la empresa y de sus colaboradores.

Etapas del desarrollo organizacional

Para lograr la implementación de un proceso de Desarrollo Organizacional dentro de una organización, se requiere un cambio total de paradigmas tradicionalistas en los directivos y en los colaboradores. El desarrollo organizacional propone una intervención en los procesos que se manejan, tanto interna como externamente en una organización.

Bolívar Zúñiga (2010), su publicación Qué es el desarrollo organizacional y cuáles son sus etapas y técnica, afirma que “La intervención también incluye el mantenimiento de las nuevas conductas deseadas, el cual puede lograrse a través del establecimiento de un grupo de trabajo interno para controlar el desempeño y realizar encuestas de seguimiento”

Administración de Talento Humano

La administración de talento humano ha ido tomando terreno dentro de las organizaciones y su estudio mismo, con ello ha nacido aspectos que se destacan por su importancia: La globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento.

Según DESSLER, G, (2006) afirma que La Administración de Talento Humano son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro equitativo para los empleados de la compañía.

Los Recurso Humanos, basan en la representación de un hombre como un cambiable y se lo ha visto como una la maquinaria de producción. Cuando se utiliza el término Recurso Humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal y vitalicio a la vez dándole vida a una organización, el cual posee habilidades, movimiento y acción a toda la organización, en el cual se buscara llamar Talento Humano al individuo ya que gracias a él existe vida dentro de una organización. La pérdida de capital o de equipamiento posee como vías posibles de solución la apertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo, pero para la fuga del talento humano estas vías de solución no son posibles de adoptar.

La administración en general persigue la satisfacción de los objetivos de la organización en donde el esfuerzo humano es fundamental para el funcionamiento de cualquier empresa. Si es esfuerzo humano es positivo en la organización, ésta avanzará, pero de lo contrario se detendrá o retrocederá.

Por tal motivo las organizaciones deben prestar especial atención a su personal, es decir a la administración del talento humano con el que cuentan. Es común ver que en las empresas los trabajadores no están satisfechos con su empleo, ya sea por motivos personales o por el clima organizacional que le impide desempeñarse eficazmente.

Si no se toman medidas al respecto los cambios negativos que se producen en el ámbito laboral se pueden volver más preocupantes con el paso del tiempo.

Los gerentes tienen un rol importante donde las técnicas y conceptos administrativos pueden mejorar la productividad y el desempeño de los empleados. Sin dudas las técnicas administrativas del talento humano pueden revertir tendencias negativas en la fuerza laboral. Las técnicas en la administración de personal aplicadas a los trabajadores y a los gerentes de línea han tenido impactos positivos en la productividad y el desempeño.

Busca aportar con la creatividad en las organizaciones, los individuos brindan soporte para diseñar y producir bienes, servicios junto a ello controlan la calidad, distribuyen los productos, asignan recursos financieros, establecen objetivos y estrategias para el funcionamiento de la misma. Los gerentes de las organizaciones o empresas buscan colaborar considerablemente en las relaciones que se establecen entre las personas y la organización. Es por eso que una correcta dirección del talento humano dirigirá a los empleados a una eficaz interrelación organizacional.

En la actualidad en las empresas se encuentran empleados con expectativas diferentes sobre el trabajo que deben desempeñar. Algunos tienen la intención de colaborar con la dirección desde su puesto de trabajo y a otros les interesa la participación ganancial de la empresa. En otros casos se encuentran personas con escasa formación laboral en donde es necesario capacitar previamente antes de tomar su puesto de trabajo.

Como concepto personal se puede argumentar que la Administración del Talento Humano es la función que permite la interacción y colaboración eficaz de todas las personas que forman parte de la organización, con el fin de alcanzar cada uno de los objetivos individuales y organizacionales. **Chiavenato I (2009)** en su libro *Crecimiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*, menciona que:

“la Administración del Talento Humano es un área muy sensible que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adopta las características del contexto ambiental, en el negocio de la organización”. Es un sistema social integrado por individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura.

Comportamiento Organizacional

Según **ROBINS, S. (1999)**: “El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Esta estudia la relación que existe entre las personas y la organización al igual nos ayuda a tomar un juicio de las relaciones interpersonales”

El libro que nos trae el autor nos acerca a lo que es el equilibrio entre el trabajo la vida y el trabajo, como fluye la motivación dentro del campo laboral y como la gente se desenvuelve en un medio en el laboral.

Un administrador es el encargado de tomar decisiones, asignar recursos, enviar actividades con el fin de alcanzar una meta dentro de la organización, las funciones que ejercen estas personas son coordinar, planear, dirigir y controlar las cuales deben ser claras, pero más allá de sus funciones, esto nos ayuda para corroborar papeles los cuales requieren una serie de conductas propias de su sitio de trabajo, observando cómo están las relaciones interpersonales, de acuerdo a la información que se tenga.

Comportamiento ético

La ética dentro del comportamiento organizacional abarca otros puntos y decretos o decisiones morales ajustadamente relacionados entre ellos, ya que está afín con el estudio de la moral del individuo ya que se ha hecho tratado lo que es bueno,

malo, obligatorio, permitido, etc. Esto ayuda a cómo actuar dentro de la sociedad en la cual se desarrolla la persona, en cada decisión que tome dentro de la organización esta acoplada en algo a significados de ética ya que los actos realizados dentro de una organización y conjuntamente los que realicen los individuos dentro de ella influyen sea de forma positiva o negativa dentro de la organización.

A diario dentro del área de trabajo en el cual se desarrollan las múltiples funciones el colaborador o empleado tienen discrepancias éticas por ser una actividad humana a la vez dotando de dignidad y con capacidad de mejora a quien lo realiza con esto llegaría hacer una acción con dignidad humana y contribuye a la realización conjuntamente con el desarrollo personal del trabajador.

Con el pasar del tiempo el trabajo se ha convertido en una actividad consciente, voluntaria realizada por individuos buscando una utilidad, sea produciendo bienes materiales, culturales, de entretenimiento u orientando a fines educativos, asistenciales; suministrando un servicio. Con el pasar del tiempo una máquina puede remplazar a un individuo ya que incluso puede llegar a lograr un valor económico agregado incluso superior a la suma del trabajo de algunos colaboradores o trabajadores dentro de una organización. Pero el individuo tiene un valor superior que la de una máquina por ser una persona, en lo cual la dignidad propia de todo ser humano indica en el trabajo que realiza es por eso que presta una importancia ética en la persona, conjuntamente conlleva a tener un compromiso y a la vez decente digno amando la actividad que realiza.

El comportamiento organizacional es un campo extremadamente amplio ya que ha sido objeto de estudio por muchos años a la vez estas han ayudado a estructurar a una organización de mejor forma. Existen métodos conjuntamente con estudios como la psicología, sociología, psicología social, antropología y ciencias políticas que han contribuido al comportamiento organizacional.

Metas y objetivos del comportamiento organizacional

Como objetivos y metas del Comportamiento Organizacional **Eduardo Amorós (2007)**, en su libro Comportamiento Organizacional en busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas indica que son:

- Describir: Sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones y estímulos distintos.
- Comprender: Por qué las personas se comportan de la forma que lo hacen.
- Predecir: El comportamiento futuro de cada uno de los trabajadores.
- Controlar: Al menos en parte las actividades en el trabajo.

Con el primer objetivo describir, al conseguirlo permite que los administradores se comuniquen con un lenguaje recíproco respecto del comportamiento humano en el trabajo. Con el segundo objetivo comprender: entienden las causas del porqué de su comportamiento y pueden entre otros lograr explicaciones, mejorar métodos.

Con el tercer objetivo predecir, es consecuencia del primero y el segundo, ya que, al describir y comprender los administradores, directivos, administradores, conocerán del personal, sus habilidades, relaciones intergrupales, obtendrán la capacidad de predecir cuales empleados son dedicados y productivos, y cuáles se caracterizarán por ausentismo, incumplimientos u otra conducta desfavorable en determinado momento.

El objetivo último del comportamiento organizacional es controlar, los supervisores, gerentes, administradores, por ser responsables de los resultados del rendimiento, les atañe de manera vital, tener efectos positivos en el comportamiento, en el desarrollo de habilidades, trabajo en equipo, coordinación de esfuerzos y la productividad de los empleados, por lo tanto necesitan

perfeccionar los resultados mediante acciones conjuntas con sus trabajadores, y el comportamiento organizacional puede ayudarles a lograr este propósito.

Características del Comportamiento Organizacional

Dentro de las características biográficas que determinan a un empleado mencionaremos las siguientes:

Para **Robbins, S. (1999)**. La Edad: Se tiene la creencia que el desempeño disminuye con la edad, a los trabajadores adultos se les considera faltos de agilidad y con renuencia a la nueva tecnología. Por lo tanto, los empleadores piden el retiro obligatorio de sus colaboradores, aunque en la realidad los trabajadores adultos tienen tasas más bajas de ausentismo que los jóvenes.

Al momento de tomar esta decisión, los empleadores no toman en consideración que, al salir un trabajador con muchos años en la institución, está perdiendo parte de la experiencia, conocimientos y costumbres de la misma por cuanto las personas adultas se adaptan a la empresa y llega un momento en que se sienten parte de la misma y cuando tienen que abandonar su puesto de trabajo es como si renunciaran a gran parte de su vida.

Robbins, S. (1999) menciona que de acuerdo al género los estudios psicológicos han demostrado que en los últimos cuarenta años tanto las mujeres como los hombres no muestran diferencias significativas en cuanto al desempeño de sus labores, sin embargo, en lo que respecta al ausentismo laboral las mujeres ocupan un porcentaje más alto que los hombres.

Al realizar este análisis debemos considerar que a la mujer se la está viendo como la parte más importante del núcleo familiar, y los estudios fueron realizados en países donde la mujer es la que debe cuidar a cada miembro de la familia en caso de enfermedad o cuando tiene que abandonar su trabajo por maternidad.

Estado civil: **Según Robbins, S. (1999)**. No existen estudios que revelen el efecto del estado civil en la productividad, pero las investigaciones manifiestan que las personas casadas, faltan menos al trabajo, pasan más tiempo en su puesto de trabajo y demuestran mayor satisfacción por realizarlo. Esta actitud del trabajador se debe a que el matrimonio impone cierto grado de responsabilidad que hace más ventajosa e significativo la estabilidad en el trabajo.

En las organizaciones se fortalece el talento humano, considerando su relevancia en el cumplimiento de objetivos empresariales, teniendo el trabajador la capacidad para tomar iniciativas demostrando sus habilidades en el emprendimiento, produciendo novedades eficaces.

Antigüedad: Según Robbins, S. (1999), Es una de las características más compleja y sujeta a criterios diversos, sobre el desempeño laboral. La antigüedad por sus características no es un buen indicador de productividad, no hay doctrina para suponer que los que llevan largo tiempo en el trabajo serán más productivos. Esta particularidad tiene una fuerte dependencia negativa con el ausentismo y el total de días de trabajo perdidos, además esta ayuda a explicar la rotación de personal.

La antigüedad del trabajador es considerada para obtener la bonificación, indemnización o prestación derecho adquirido con rango constitucional en diversas legislaciones, siendo de carácter irrenunciable, atiende el tiempo transcurrido en una colocación,

2.5 Hipótesis

La Comunicación Asertiva incidirá en el Comportamiento Organizacional de los Trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A. del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

2.6 Señalamiento de variables

2.6.1 Variable Independiente.

La comunicación Asertiva.

2.6.2 Variable Dependiente.

Comportamiento Organizacional.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo; en lo cualitativo permite comprobar el problema a través del análisis de archivos, argumento y la observación, además de la aplicación de una encuesta y en lo cuantitativo no permitió demostrar la hipótesis planteada mediante el análisis y la interpretación de la información recabada por medio de técnicas estadísticas.

3.2 Modalidad de la investigación.

3.2.1 Investigación Bibliográfica-Documental

El trabajo se respalda en documentos bibliográficos como libros, revistas y videos referentes a las variables, que han sido recabados de las diferentes bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato, y páginas web.

3.2.2 Modalidad de Campo

La investigación se llevó a cabo en los interiores de la organización, recolectando la información necesaria directamente de los colaboradores a través de la aplicación de encuestas realizadas mediante la Operacionalización de Variables

3.3 Nivel o Tipo de Investigación.

3.3.1 Nivel Exploratoria.

El presente trabajo surge de la necesidad evidenciada en la empresa a través de diferentes herramientas, aplicando conceptos en función a la realidad de la organización, procurando mejoras, favoreciendo así a la institución para lo cual se ha propuesto un tema de investigación.

3.3.2 Nivel Descriptiva

La investigación es de carácter descriptivo ya que busca las particularidades del problema detallando sus causas y efectos.

3.3.3 Nivel Correlacional

Se procura analizar la problemática, partiendo del análisis e interpretación de encuestas que relacionen las variables, permitiendo evidenciar la influencia que tiene la comunicación asertiva en el comportamiento organizacional.

3.3.4 Nivel Explicativa

Se pretende dar un sentido didáctico en cuanto a la afectación del comportamiento organizacional debido a la mala comunicación asertiva en la organización a través del trabajo realizado en PRODEGEL S.A.

3.4 Población y muestra.

Para la realización del presente trabajo se consideró al personal administrativo y operativo de la empresa PRODEGEL S.A obteniendo un total de 125 colaboradores, por tratarse de un universo pequeño no fue necesario tomar una muestra.

3.5 Operacionalización de variables: VI Comunicación Asertiva
Cuadro N° 3.1: Operacionalización de la Variable Independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores.	Ítems	Técnicas
<p>La comunicación asertiva como proceso del lenguaje permite expresar nuestro punto de vista de un modo claro y de una forma totalmente respetuosa ante el interlocutor.</p> <p>RODRIGUEZ, L. (2011)</p> <p>.</p>	<p>Proceso del lenguaje.</p> <p>Claridad</p> <p>Respeto</p>	<p>Expresión</p> <p>Coherencia</p> <p>Precisión</p> <p>Fluidez</p> <p>Confianza</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p>¿Considera que los superiores se expresan de manera adecuada cuando se dirigen a usted?</p> <p>¿Las órdenes que recibe de su jefe son claras y precisas?</p> <p>¿Siente suficiente confianza con sus superiores para discutir problemas sobre el trabajo?</p> <p>¿Cree usted que se promueve un ambiente de confianza entre sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Considera usted que la comunicación asertiva ayuda a la relación interpersonales en el trabajo?</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Prodegel S.A.</p>

Elaborado por: López Leandro ,2017

3.5.2 Operacionalización de Variables: VD Comportamiento Organizacional

Cuadro N° 3. 2: Operacionalización de la variable dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores.	Ítems	Técnicas
<p>El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones.</p> <p>ROBINS, S. (1999)</p>	<p>Personas.</p> <p>Grupos.</p> <p>Organización.</p>	<p>Motivación.</p> <p>Capacitación.</p> <p>Liderazgo.</p> <p>Cooperación.</p> <p>Misión</p> <p>Visión.</p> <p>Objetivos.</p>	<p>¿Considera usted que sus superiores lo motivan a cumplir sus funciones?</p> <p>¿Recibe capacitaciones acerca del reglamento interno de la organización?</p> <p>¿Cree usted que sus superiores cooperan en la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo?</p> <p>¿Considera usted que su trabajo contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la empresa?</p> <p>¿Conoce usted los objetivos organizacionales?</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Prodegel S.A.</p>

Elaborado por: López Leandro, 2017

3.6 Recolección de Información

Tabla N° 2. 1: Cuadro recolección de Información

Preguntas básicas	Explicación
1.- ¿Para qué?	Determinar la incidencia de la Comunicación Asertiva en el Comportamiento Organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A. -Diagnosticar el tipo de comunicación predominante en la empresa. -Analizar el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa. -Detallar en un artículo científico los principales hallazgos obtenidos de la investigación.
2.- ¿A qué personas?	A los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Comunicación Asertiva Expresión Coherencia Precisión Fluidez Confianza Relaciones interpersonales Comportamiento Organizacional -Motivación. -Capacitación. -Liderazgo. -Cooperación. -Misión -Visión. -Objetivos.
4.- ¿Quién?	Investigador: Leandro López
5.- ¿A Quiénes?	A los 125 colaboradores de la Empresa Prodegel S.A
6.- ¿Cuándo?	Periodo : Octubre 2016 – Marzo 2017
7.- ¿Cuál es el lugar de recolección de información?	Empresa Prodegel S.A
8.- ¿Cuántas veces?	Una vez
9.- ¿Qué técnica de recolección de información?	Encuesta
10.- ¿Con Que?	Cuestionario

Elaborado por: López Leandro ,2017

La información será recolectada a través de la aplicación de encuestas a todos los colaboradores de la empresa PRODEGEL S.A, la encuesta cotara con diez preguntas cerradas y dos opciones de respuesta (SI y NO).

3.7 Procesamiento y análisis

Una vez obtenida la información se procedió a revisarla y codificarla, para facilitar la tabulación que fue presentada a través de pasteles, finalmente se realizó la correlación de las variables a través de la técnica estadística Chi Cuadrado

CAPITULO IV

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.

1.-¿Considera que los superiores se expresan de manera adecuada cuando se dirigen a usted?

Tabla N° 4.Expresion

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	98	76%
NO	27	24%
Total	125	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro, 2017

Gráfico N° 4.Expresion



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro, 2017

Análisis e Interpretación

El 76% de los trabajadores considera que los superiores se dirigen a ellos de manera adecuada, mientras el 24% manifiesta que esto no sucede.

Un grupo importante de trabajadores considera que la forma en que los superiores se dirigen a ellos no es la adecuada, generando descontento, deteriorando las relaciones interpersonales, afectando el clima laboral de la organización.

2.- ¿Las órdenes que recibe de su jefe son claras y precisas?

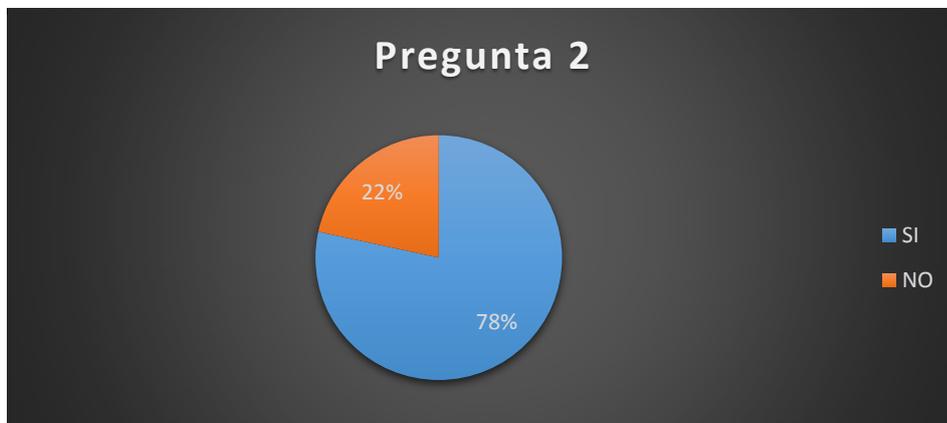
Tabla N° 4.1 Autoridad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	98	78%
NO	27	22%
Total	125	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Gráfico N° 4.1. Autoridad



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos el 78 % de los encuestados manifiestan que reciben órdenes claras y precisas, mientras el 22 % menciona lo contrario.

Un gran número de trabajadores cree que las ordenes que reciben no son claras, impidiéndoles cumplir sus funciones, limitando el logro de objetivos, disminuyendo la productividad ocasionando pérdidas a la empresa.

3.- ¿Siente suficiente confianza con sus superiores para discutir problemas sobre el trabajo?

Tabla N° 4.3 Confianza Colaboradores-Superiores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	91	73%
NO	34	27%
Total	125	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Grafico N° 4.3 Confianza Colaboradores-Superiores



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos el 73% de los colaboradores siente confianza con sus superiores para discutir problemas sobre el trabajo y el 27% manifiesta no poder hacerlo.

Varios trabajadores manifiestan no tener la suficiente confianza con sus superiores para tratar problemas relacionados con el trabajo, manteniendo una deficiente comunicación, impidiendo crear soluciones que ayuden a mejorar.

4.- ¿Cree usted que se promueve un ambiente de confianza entre sus compañeros de trabajo?

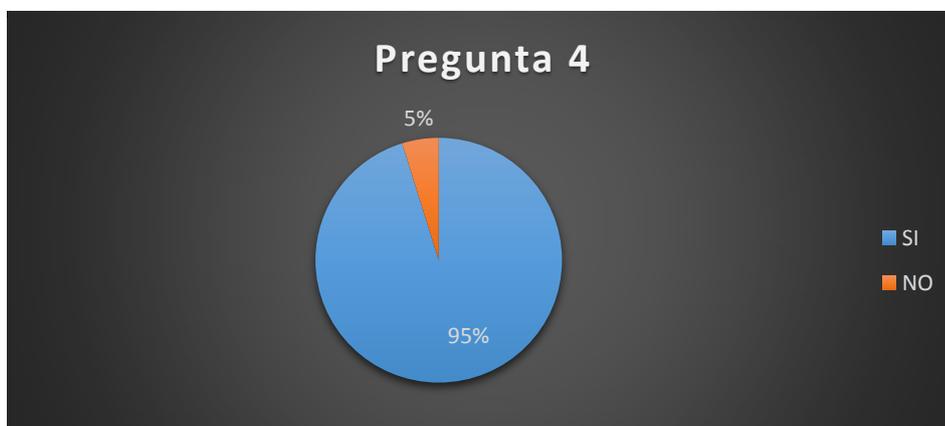
Tabla N° 4.4 Ambiente de Confianza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	119	95%
NO	6	5%
Total	125	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Grafico N° 4.4 Ambiente de Confianza



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Análisis e Interpretación

En la información obtenida se detalla que el 95% de los encuestados manifiestan que la empresa promueve un ambiente de confianza entre compañeros de trabajo y un 5% señala lo contrario.

La mayor parte de encuestados considera que la empresa promueve un ambiente de confianza entre compañeros, ayudando a mantener un buen ambiente de trabajo, mientras un pequeño grupo de colaboradores considera lo contrario, deteriorando las relaciones interpersonales entre colaboradores.

5.- ¿Considera usted que la comunicación asertiva ayuda a la relación interpersonales en el trabajo?

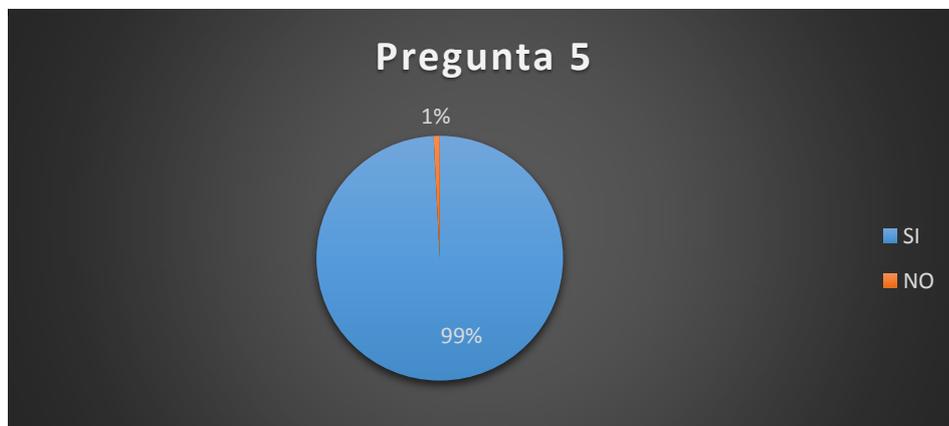
Tabla N° 4.5 Comunicación Asertiva

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	124	99%
NO	1	1%
Total	125	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Grafico N° 4.5 Comunicación Asertiva



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Análisis e Interpretación

De la encuesta aplicada se obtuvo que el 99% de los colaboradores consideran importante la comunicación asertiva pues ayuda a las relaciones interpersonales en el trabajo mientras un 1% considera que no lo hace.

La mayoría de los encuestados consideran que la comunicación ayuda a mantener mejores relaciones interpersonales en el trabajo, demostrando el interés de los colaboradores para capacitarse en temas de comunicación, programación neurolingüística u otros temas que enriquezcan su conocimiento, permitiéndoles aplicar una comunicación adecuada.

6.- ¿Considera usted que sus superiores lo motivan a cumplir sus funciones?

Tabla N° 4.6 Motivación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	97	78%
NO	28	22%
Total	125	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Grafico N° 4.6 Motivación



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Análisis e Interpretación

El 78% de los trabajadores consideran que sus superiores los motivan a cumplir con sus funciones mientras el 22% menciona que esto no sucede.

Un alto porcentaje de trabajadores manifiesta que sus superiores no los motivan a cumplir con sus funciones, disminuyendo el compromiso con la empresa, esto se podría mejorar a través de la concientización a los jefes departamentales acerca de la importancia de reconocer e incentivar el buen trabajo.

7.- ¿Recibe capacitaciones acerca del reglamento interno de la organización?

Tabla N° 4.7 Capacitaciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	125	100%
NO	0	0%
Total	125	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Grafico N° 4.7 Capacitaciones



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta, el 100% de los colaboradores manifiesta que recibe capacitaciones acerca del reglamento interno de la organización.

En esta pregunta la totalidad de los encuestados dice recibir capacitaciones acerca del reglamento interno de la organización, evidenciando la importancia que le dan los directivos a lograr un adecuado comportamiento organizacional y mantener informados a sus subordinados.

8.- ¿Cree usted que sus superiores cooperan en la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo?

Tabla N° 4.8 Resolución de Conflictos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	100	80%
NO	25	20%
Total	125	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Grafico N° 4.8 Resolución de Conflictos



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos el 80% de los trabajadores mencionan que sus superiores cooperan en la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo, mientras el 20% menciona que no existe dicha colaboración.

En la empresa la mayor parte de trabajadores considera que los superiores ayudan en la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo, pero un porcentaje importante considera que esto no sucede, evidenciando la necesidad de involucrar a los jefes en temas cotidianos de los colaboradores para mejorar el clima laboral y la relación interpersonal entre miembros de la organización

9. ¿Considera usted que su trabajo contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la empresa?

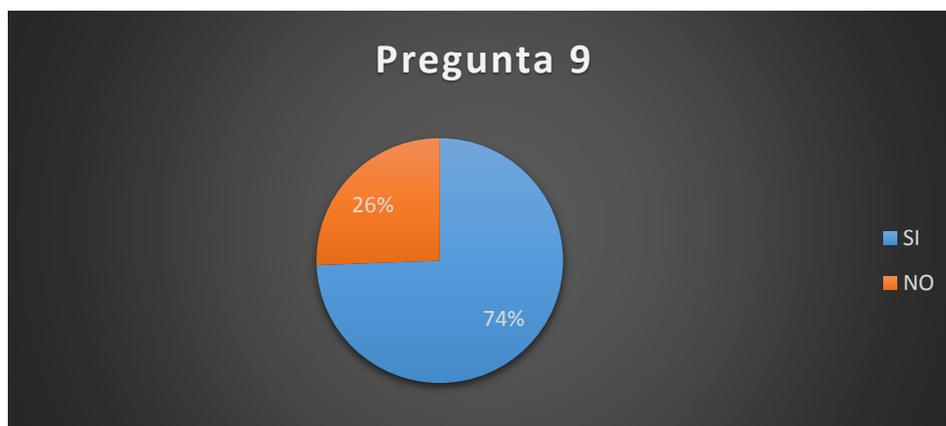
Tabla N° 4.9 Misión y Visión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	93	74%
NO	32	26%
Total	125	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Grafico N° 4.9 Misión y Visión



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos el 74% de los colaboradores consideran que su trabajo contribuye al cumplimiento de la misión y visión institucional y el 26% considera que no es así.

La mayor parte de colaboradores considera que su trabajo contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la empresa, mientras un porcentaje importante manifiesta lo contrario, por lo que se recomienda socializar la importancia de cada puesto de trabajo, y su roll dentro de la organización.

10. ¿Conoce usted los objetivos de la organización?

Tabla N° 4.10 Objetivos Organizacionales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	101	81%
NO	24	19%
Total	125	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Grafico N° 4.10 Objetivos Organizacionales



Fuente: Encuesta Aplicada

Elaborado por: López Leandro ,2017

Análisis e Interpretación

En la información obtenida a través de la encuesta se encontró que el 81% de los trabajadores conocen cuales son los objetivos de la organización, mientras el 19% dice desconocerlos.

En las encuestas realizadas se encontró que gran parte de los colaboradores conocen cuales son los objetivos de la empresa, mientras existe un pequeño grupo que los desconoce, permaneciendo al margen de esta información, por lo que se recomienda ubicar la misión, visión y objetivos de la organización en un lugar visible para el personal operativo, ya que en la actualidad esto se encuentra únicamente en el área administrativa.

4.2 Verificación de Hipótesis

“El chi cuadrado es la prueba que permite determinar la existencia de dependencia entre variables “GARCÍA F, 2006

Para comprobar la hipótesis se utilizará el nivel alfa $\alpha= 0.05$, es decir, 95% de confianza y un 5% de margen de error

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

Modelo Lógico

Hipótesis nula

H0: La comunicación asertiva NO incide en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.

Hipótesis alternativa

H1: La comunicación asertiva SÍ incide en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A

4.2.2 Selección del Nivel de Significación.

Para la verificación hipotética se utilizó el nivel alfa $\alpha= 0.05$, es decir ,95% de confiabilidad y un 5% margen de error.

4.2.3 Descripción de la Población.

Para la presente investigación se tomará la población total de los empleados de la empresa PRODEGEL S.A

Participantes.	Cantidad.	Porcentaje.
Administrativos.	30	24%
Operativos.	95	76%
Total.	125	100%

4.2.4 Especificación de lo Estadístico

Para calcular el Xi cuadrado, se tomó las preguntas N°3 y N°5 de la V.I y las preguntas N°1 y N° 3 de la V.D, las cuales exponen:

Variable Independiente:

Pregunta 3: Siente suficiente confianza con sus superiores para discutir problemas sobre el trabajo.

Pregunta 5: Considera usted que la comunicación asertiva ayuda a la relación interpersonales en el trabajo.

Variable Dependiente

Pregunta 6: Considera usted que sus superiores lo motivan a cumplir sus funciones

Pregunta 7: Cree usted que sus superiores cooperan en la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo.

Se trata de un cuadro de contingencia de 4 filas por 2 columnas, las filas están compuestas por las 4 preguntas, dos pertenecen a la variable independiente y las dos restantes de la variable dependiente, seguido de las 3 columnas que corresponden a las alternativas del cuestionario aplicado a los empleados de la empresa PRODEGEL S.A

El cálculo estadístico del Chi-cuadrado se utiliza la siguiente fórmula:

Modelo estadístico

$$\chi^2 = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$$

Donde

$$X^2 = \text{Chi cuadrado}$$

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

Grado de significancia

$$\sigma = 0.5$$

Confiabilidad = 95%

4.2.5 Especificación de la región de aceptación y de rechazo

Se procedió a determinar el grado de libertad, tomando 4 filas y 2 columnas.

$$GL = (F - 1) * (C - 1)$$

Teniendo que:

GL: Grado de libertad

F: Corresponde al número de preguntas seleccionadas (4 Preguntas 3,5,6 y 7 Filas)

C: Corresponde al número de opciones de respuesta a las preguntas (2 Opciones SI y NO, Columnas)

Remplazando

$$GL = (F - 1)(C - 1)$$

$$GL = (4 - 1)(2 - 1)$$

$$GL = (3)(1)$$

$$GL = 3$$

Por lo tanto, con 3 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05 según la tabla del Chi cuadrado si χ^2 es menor a 7.8147 se acepta la hipótesis nula, caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa.

Distribución del Chi cuadrado

	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40
g.d.l															
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833
3	16,266	13,838	12,245	10,597	10,240	9,917	9,314	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473

Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: López Leandro 2017

4.2.6 Recolección de cálculos y datos estadísticos

Tabla N° 4.11 Frecuencia Observada

Tabla de frecuencia observada			
Pregunta	SI	NO	TOTAL
¿Siente suficiente confianza con sus superiores para discutir problemas sobre el trabajo?	91	34	125
¿Considera usted que la comunicación asertiva ayuda a la relación interpersonales en el trabajo?	124	1	125
¿Considera usted que sus superiores lo motivan a cumplir sus funciones?	97	28	125
¿Cree usted que sus superiores cooperan en la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo?	125	0	125
TOTAL	437	63	500

Fuente: Datos de Aplicación de Instrumentos de Investigación
Elaborado por: López Leandro, 2017

Tabla N° 4.12 Frecuencia Esperada

Tabla de frecuencia esperada			
Pregunta	SI	NO	TOTAL
¿Siente suficiente confianza con sus superiores para discutir problemas sobre el trabajo?	109	16	125
¿Considera usted que la comunicación asertiva ayuda a la relación interpersonales en el trabajo?	109	16	125
¿Considera usted que sus superiores lo motivan a cumplir sus funciones?	109	16	125
¿Cree usted que sus superiores cooperan en la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo?	109	16	125
TOTAL	436	64	500

Fuente: Datos de Aplicación de Instrumentos de Investigación
Elaborado por: López Leandro, 2017

Tabla de cálculo Chi Cuadrado			
Pregunta	FO	FE	(O – E)² / E
¿Siente suficiente confianza con sus superiores para discutir problemas sobre el trabajo?	91	109	2.972477064
¿Considera usted que la comunicación asertiva ayuda a la relación interpersonales en el trabajo?	124	109	2.064220183
¿Considera usted que sus superiores lo motivan a cumplir sus funciones?	97	109	1.321100917
¿Cree usted que sus superiores cooperan en la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo?	125	109	2.348623853
¿Siente suficiente confianza con sus superiores para discutir problemas sobre el trabajo?	34	16	20.25
¿Considera usted que la comunicación asertiva ayuda a la relación interpersonales en el trabajo?	1	16	14.0625
¿Considera usted que sus superiores lo motivan a cumplir sus funciones?	28	16	9
¿Cree usted que sus superiores cooperan en la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo?	0	16	16
TOTAL	500	500	68.01892201

Fuente: Datos de Aplicación de Instrumentos de Investigación
 Elaborado por: López Leandro, 2017

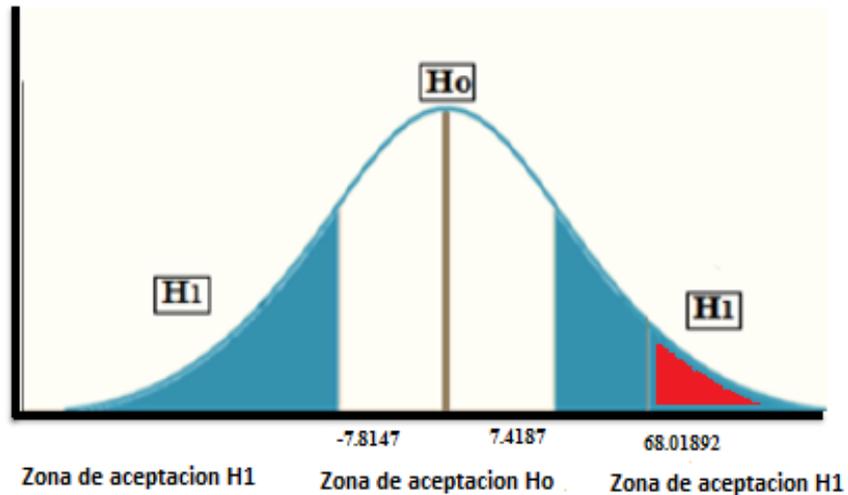
Comparación de Valores

Valor Calculado: 68,01

Valor de la tabla: 7,81

4.2.7 Zona de rechazo de la Hipótesis nula

Campana de Gauss



4.2.8 Decisión

Dado que el valor obtenido en el cálculo del Chi cuadrado es mayor (68.01892) al solicitado (7.8147) se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), es decir se concluye que:

“La comunicación asertiva SI incide en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A”

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Realizada la respectiva investigación al tema planteado, se concluye:

- La investigación demuestra que la Comunicación Asertiva incide directamente en el Comportamiento Organizacional, pues utilizar el lenguaje de manera adecuada permite a los colaboradores receptar y transmitir información de forma eficaz, creando así bienestar tanto en el emisor como en el receptor, mejorando el comportamiento en el trabajo, mientras la mala utilización de las palabras deterioran las relaciones interpersonales, perjudicando al correcto desarrollo de las funciones en el puesto de trabajo.
- Una gran parte de los colaboradores consideran que la forma en que sus superiores se dirigen a ellos actúa sobre su estado de ánimo, de manera negativa.
- Se encontró que el comportamiento organizacional de los colaboradores se ve afectado, ya que no logran receptar de manera adecuada la información que se les brinda para la realización de sus funciones: además se determina que no existe una metodología que permita evaluar de forma coherente el comportamiento laboral.
- Concluimos que se debe estructurar un documento técnico detallando los principales hallazgos de la investigación, estableciendo la importancia de la comunicación asertiva con el fin de mejorar el comportamiento organizacional.

5.2 Recomendaciones

- ❖ Ejecutar diálogos con los funcionarios del área administrativa y operativa de la empresa Prodegel S.A, en los cuales se les dé a conocer la importancia de expresar sus ideas de forma asertiva con sus compañeros de trabajo, ayudando a promover un ambiente laboral óptimo en el que los colaboradores se sientan en la libertad de relacionarse en la organización.
- ❖ Implantar frases motivacionales que incentiven a los empleados a realizar sus actividades con eficiencia, eficacia con el fin de promover un adecuado comportamiento laboral.
- ❖ Es importante organizar actividades extra laborales que impulsen la unión y compañerismo entre los colaboradores, que permitan conocer, mantener y mejorar el clima y comportamiento laboral.
- ❖ Elaborar un artículo científico que integre la comunicación asertiva en el comportamiento laboral ,como documento de apoyo para la organización ,

BIBLIOGRAFIA

AGUILAR, J. V. (10 de Agosto de 2010). Comunicación asertiva. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de http://es.slideshare.net/jeibys/comunicacion-asertiva-8820867?next_slideshow=1

ALLES, M. (2005). Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Buenos Aires: Granica.

ANGUIANO, D. (9 de Febrero de 2011). Capacitación. Recuperado el 2 de Agosto de 2016, de <http://es.slideshare.net/danielaanguiano/capacitacion-6866472>

- BARRERA, A. (2011). La Comunicación Asertiva y su Incidencia en las empresarias Independientes de la empresa Yanbal en la Provincia de Santa Elena Período 2010 - 2011. Santa Elena, Ecuador.
- BARROSO, R. (10 de Junio de 2010). La Motivacion Laboral. Recuperado el 17 de Junio de 2016, de <http://es.slideshare.net/rosafol/la-motivacin-laboral>
- BAYAS, C. (2014). La Comunicación influye en la Satisfacción Laboral en la empresa de calzado PAVIS del Cantón Cevallos, Provincia de Tungurahua.
- BRISEÑO, S. (26 de Enero de 2010). Perfil Profesional Compat. Recuperado el 17 de Junio de 2016, de <http://es.slideshare.net/silvia010/perfil-profesionalcompat>
- CALVO, G. (19 de Junio de 2007). El exito en la gestion de proyectos. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-exito-gestion-proyectos/facetaproyecto>
- CHINEA, A. (25 de octubre de 2012). Importancia de la comunicación asertiva. Recuperado el 24 de mayo de 2016, de <http://desarrollopersonalefectivo.com/la-comunicacion-asertiva/>
- COLAN, L. (2010). Desempeño en tiempos difíciles. Santa Fe: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUDOR. (2008). Obtenido de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A_Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf
- COSTUMERO, I. (2007). Realaciones en el Entorno de Trabajo. Madrid, España: Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A.
- COSTUMERO, I. (2007). Relaciones en el Entorno de Trabajo. Madrid , España: Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A.
- CUESTA, A. (2010). Gestion del talento humano y el conocimiento. Bogota: Ediciones Ecoe.

DESEMPEÑO Y ESTANDAR: CONCEPTOS. (2 de Abril de 2011). Recuperado el 20 de junio de 2016, de <http://psicologiayempresa.com/desempeno-yestandar-conceptos.html>

DIRECTO, M. (10 de Mayo de 2013). 10 Claves para ser un Buen "Líder de la manada" dentro de una empresa. Obtenido de

<http://www.marketingdirecto.com/actualidad/checklists/10-claves-paraser-un-buen-lider-de-la-manada-dentro-de-una-empresa/>

EGÚSQUIZA, O. (2000). La asertividad modelo de comunicación en las organizaciones. Recuperado el 1 de junio de 2015, de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm>

ELIZONDO, M. (1990). ASERTIVIDAD Y ESCUCHA ACTIVA EN EL ÁMBITO ACADÉMICO. Mexico: MAD. EMPRESA, P. Y. (2 de Abril de 2011). Desempeño y estandar: conceptos. Recuperado el 20 de junio de 2016, de <http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>

GALLEGO, C. (7 de Enero de 2012). Que es Productividad. Recuperado el 16 de Junio de 2016, de <http://es.slideshare.net/cristianstivengl/que-esproductividad?related=1>

GÓMEZ, B. (2014). 10 Claves del Trabajo en Equipo. Entrepreneur.

GROSS, M. (30 de Junio de 2008). Definicion y Caracteristicas de la Cultura Organizacional. Recuperado el 5 de Junio de 2016, de <http://manuelgross.bligoo.com/definicion-y-caracteristicas-de-la-culturaorganizacional>

GUEVARA, H. (10 de Agosto de 2011). Comunicación asertiva. Obtenido de <http://es.slideshare.net/horacioguevara/comunicacin-asertiva-8814757>

GUEVARA, H. (10 de Agosto de 2011). Comunicación Asertiva. Recuperado el 8 de mayo de 2016, de <http://es.slideshare.net/horacioguevara/comunicacinasertiva-8814757>

HAWES, G. C. (Enero de 2005). Construcción de un Perfil Profesional. Recuperado el 17 de junio de 2016, de http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion_de_un_Perfil_Profesional.pdf

JARAMILLO, N. (20 de Marzo de 2009). Comunicación asertiva. Recuperado el 19 de Mayo de 2016, de <http://es.slideshare.net/nico0687/comunicacionasertiva>

LATORRE, F. (2011). La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral. Valencia, España.

LEY ORGÁNICA DEL SERVIDOR PÚBLICO. (2015). Obtenido de http://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/07/LOTAIP/SNAP/LEY_ORGANICA_DE_SERVICIO_PUBLICO_LOSEP.pdf

LUNA, L. (19 de Mayo de 2011). Teorías conductistas y cognitivas del aprendizaje. Recuperado el 27 de Abril de 2015, de <http://teoriasconductistasdelaprendizaje.blogspot.com/2011/05/paradigmas-concepto-evolucion-tipos.html>

MARTÍNEZ, L. (25 de Abril de 2012). Asertividad: Definición y Principios. Recuperado el 1 de Junio de 2016, de <http://terapiagestaltsi.com/2012/04/25/asertividad-definicion-y-principios/>

MENDEZ, A. (30 de Septiembre de 2013). Liderazgo empresarial. Recuperado el 4 de Agosto de 2016, de <http://liderazgo.euroresidentes.com/2013/10/liderazgo-empresarial.html>

OROZCO, D. (24 de Mayo de 2015). Definición de Proyecto. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/proyecto/>

PASCUAL, C. (11 de Junio de 2013). La comunicación efectiva en las empresas. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/11/la-comunicacion-efectivaen-las-empresas/>

QUINTERO, C. (11 de Mayo de 2003). El liderazgo Empresarial y la Inteligencia Emocional. Recuperado el 4 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/liderazgo-empresarial-inteligencia-emocional/>

QUINTERO, C. (11 de Mayo de 2003). El liderazgo empresarial y la inteligencia emocional. Recuperado el 4 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/liderazgo-empresarial-inteligencia-emocional/>

ROBALINO, A. (2013). La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área operativa en el Gobierno Municipal del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua. Píllaro, Tungurahua, Ecuador.

RODRÍGUEZ, J. (24 de abril de 2009). Método de selección forzada o elección forzada. Recuperado el 20 de Junio de 2016, de <http://69408-edlmetododeseleccionforzada.blogspot.com/2009/04/metodo-de-seleccionforzada-o-eleccion.html>

SABOGAL, O. (6 de Febrero de 2012). Comunicación Asertiva Empresarial. Recuperado el 9 de Mayo de 2016, de <http://www.degerencia.com/articulo/comunicacion-asertiva-empresarial>

SALES, G. (22 de Mayo de 2013). Características de desempeño laboral tesis. Recuperado el 18 de Junio de 2016, de <http://es.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-dedesempeo-laboral-tesis>

SÁNCHEZ, M. (3 de Julio de 2013). Beneficios de la Asertividad. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de http://suite101.net/article/beneficios-de-laasertividad-a62087#.Vf1x49J_Okp

SUEIRO, E. (23 de julio de 2010). Comunicacion íntima y preventiva en la empresa. Recuperado el 14 de marzo de 2016, de http://elpais.com/diario/2010/07/23/opinion/1279836005_850215.html

TABOADA, N. (19 de Febrero de 2013). 3 Factores importantes para la motivación. Recuperado el 17 de Junio de 2016, de <http://www.norataboada.com/blog/february-19th-2013>

VALDERRAMA, L. (26 de Julio de 2014). Características y componentes de un ferfil profesional. Recuperado el 17 de Junio de 2016, de <https://prezi.com/z97ppblnlvzj/caracteristicas-y-componentes-de-un-perfilprofesional/>



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

ARTÍCULO ACADÉMICO

TEMA:

**“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
PRODEGEL S.A”**

AUTOR: LEANDRO VICENTE LOPEZ MONAR

TUTOR: DRA.MG.IRMA ORTIZ.

AMBATO –ECUADOR

2017

ARTICULO ACADÉMICO

*Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PRODEGEL S.A”

AUTOR: LEANDRO VICENTE LOPEZ MONAR

TUTOR: DRA.MG.IRMA ORTIZ.

Resumen Ejecutivo

La presente investigación tiene como propósito determinar la incidencia de la comunicación asertiva en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la modalidad bibliográfica documental ,con la información de libros ,además análisis de artículos científicos y documentos digitales ,posteriormente las definiciones de las variables se las traslado a una matriz de Operacionalización donde se establecieron las categorías e indicadores claves para el diseño del cuestionario que consta de 10 preguntas cerradas ,a través de la técnica de la encuesta fue aplicada a 125 funcionarios de la mencionada organización .

Los datos obtenidos fueron tabulados y analizados, para identificar la correlación entre las dos variables en estudio se utilizó el método estadístico el Chi-Cuadrado, con el 95% nivel de significancia y 0,05 margen de error, permitió comprobar la incidencia directa de la variable independiente sobre la dependiente. Concluyendo así que la comunicación es necesaria e indispensable en toda institución, y más aun transmitiendo información de manera asertiva a todos los miembros de nuestro equipo de trabajo, lo que influirá en un mejor comportamiento laboral.

Palabras Claves: Comunicación asertiva, proceso de lenguaje, opiniones, comportamiento laboral, personas, grupos.

ARTICULO ACADÉMICO

*Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PRODEGEL S.A”

AUTOR: LEANDRO VICENTE LOPEZ MONAR

TUTOR: DRA.MG.IRMA ORTIZ.

II. Summary

The present research aims to determine the incidence of assertive communication in the organizational behavior of the workers of the company PRODEGEL SA of Canton Ambato, Province of Tungurahua. For the development of the research was used the documentary bibliographic modality, with the information of Books, besides analysis of scientific articles and digital documents, later the definitions of the variables were transferred to an operationalization matrix where the categories and key indicators for the design of the questionnaire were established, which consists of 10 closed questions, through the technique Of the survey was applied to 125 officials of the organization.

Data were tabulated and analyzed to identify the correlation between the two variables in the study. The Chi-square method was used, with 95% level of significance and 0.05 margin of error. It was possible to verify the direct incidence of Independent variable over dependent. Concluding therefore that communication is necessary and indispensable in every institution, and moreover transmitting information assertively to all members of our work team, which will influence a better work performance.

Keywords: Assertive communication, language process, opinions, work behavior, people, groups.

III. Introducción

Actualmente tiene gran importancia la forma de interactuar o de relacionarse a nivel interpersonal ; pues vivimos en un entorno social ,en donde juega un papel fundamental las habilidades comunicativas que se posee para entender y comprender a la otra persona .Con respecto al ámbito laboral la comunicación asertiva se la utiliza como una estrategia indispensable para las instituciones, ya que de ella depende un mejor desarrollo y por lo tanto es la clave para el éxito empresarial; por lo que, ha aumentado el número de investigaciones realizadas , que identifican cual es el impacto que produce en diferentes factores organizacionales como; el comportamiento laboral, relaciones interpersonales, gestión del cambio, entre otros.

Con relación a la variable “Comunicación Asertiva”, se encontró los siguientes artículos científicos, que ayudan a profundizar el tema en estudio:

Naranjo ,Luisa (2014) en su artículo publicado en la revista científica de América Latina con el tema “Relaciones Interpersonales adecuadas mediante una Comunicación y conductas asertivas ”,nos da a conocer a la comunicación y las conductas asertivas como habilidades sociales que pueden ser desarrolladas ,en este caso por los funcionarios de las compañías , con el objetivo de mejorar el trabajo en equipo , el liderazgo y por ende el desempeño de las relaciones interpersonales .

Sánchez ,Katherine (2014) en su artículo publicado en la colección académica de ciencias sociales ,con el tema : “La Comunicación Asertiva como función integradora de la práctica gerencial ”,menciona que la comunicación es un proceso indispensable en todo ser humano y hace parte de la estructura social ,es allí la importancia a nivel interpersonal y laboral , lo cual la comunicación asertiva en las organizaciones consigue ser una función integradora de los departamentos , que se origina de la parte gerencial ,obteniendo una relación gerente –colaborador , permitiendo un buen entendimiento de información,

confianza para libre expresión ,interpretación de diferentes puntos de vista ,etc con la finalidad de mejorar la relaciones interpersonales, el clima laboral y por ende el cumplimiento de objetivos empresariales.

Pereira, Luisa (2013) en su artículo publicado con el tema “Perspectivas sobre la Comunicación”, para que el proceso de la comunicación sea más efectivo es importante aplicar la asertividad, ya que produce relaciones humanas saludables, respetando los derechos propios y los ajenos, evitando de esta manera las conductas inapropiadas como la agresión, la intimidación y manipulación.

Si bien los autores mencionados concuerdan en que la comunicación asertiva es una habilidad social que permite integrar a todos los miembros que forman parte de la organización, siendo herramienta efectiva para la transmisión del mensaje y lograr la eficacia organizacional.

Con relación a la variable “Comportamiento organizacional ”es analizada desde la perspectiva de Robins,S (1999) quien lo describe como “Al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones”, se analizan estudios de artículos científicos ,para obtener mayor información de nuestra variable en investigación :

Molina ,S(2016) en su artículo publicado en la revista científica dominio de las ciencias ,con el tema : “El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas ”menciona al comportamiento organizacional como eje dinamizador de la eficiencia y eficacia de las empresas ,permitiendo concretar modelos de gestión de recursos humanos que contribuyen a un ambiente favorable ,incremento de competitividad ,productividad y de la calidad de los bienes y servicios .

Ulloa, I (2013) en el artículo científico publicado con el siguiente tema: “Comportamiento Organizacional positivo: implicación para la organización

actual”, lo cual analiza a la variable en estudio desde otra perspectiva, dando importancia apoyar y empoderar al talento humano para conseguir que se adapten a los cambios debido al ambiente externo construyendo una organización de gran valía social.

Mora,S(2015) en el artículo publicado en la revista mundo FESC titulado : “Factores Psicosociales que influyen en el Comportamiento laboral ”,menciona que es necesario gestionar adecuadamente el talento humano ,ya que los empleados son los clientes internos importantes de la organización ,lo cual se debe controlar y disminuir los factores que obstaculizan el crecimiento empresarial ,uno de ellos son los factores psicosociales que afectan al desenvolvimiento de las funciones por ende ,al comportamiento laboral, que el autor mencionado lo define como una dimensión psicológica , social y cultural de los empleados ,que compete el gestionar y planificar a los colaboradores el mejoramiento de la habilidades y capacidades ,teniendo en cuenta la motivación para la generación de la satisfacción y valor agregado permitiendo que la empresa sea exitosa frente a la competencia .

Los autores mencionados respecto a estudios analizados sobre el comportamiento laboral, coinciden la importancia de gestionar, empoderar, motivar al talento humano, potencializando las habilidades, capacidades de cada uno de los miembros de la organización, permitiendo que el individuo se sienta bien en su lugar de trabajo, con ganas de realizar sus actividades diarias, logrando de esta manera altos niveles de productividad, y el desarrollo empresarial.

IV. Metodología

El presente estudio se desarrolló en base a un enfoque cuali-cuantitativo; es cuantitativo ,porque permitió comprobar el problema mediante el análisis de archivos ,argumentos y soportes con los que cuenta la organización ;cuantitativo, porque permite descubrir la hipótesis planteada a través del análisis e interpretación de información recolectada en la investigación de campo ,de esta

manera se estableció las cifras numéricas y comprobaciones estadísticas .Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para recabar la información necesaria .

En el nivel descriptivo ,mediante el árbol de problemas se analizó la causa-efecto del conflicto ,identificando que los principales factores que obstaculizan el desarrollo de la comunicación asertiva son las inadecuadas estrategias de comunicación ;existencia de prejuicios ;escasas capacitaciones sobre técnicas de comunicación y los deficientes canales de comunicación ,lo que genera que el receptor adopte una posición defensiva; inadecuado clima laboral ;incorrecto manejo de las relaciones interpersonales y dificultades para descifrar la información .

Para la investigación bibliográfica documental se recurrió a información existente en libros, revistas, videos referentes a las variables, que han sido recabados de las diferentes bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato y páginas web, posteriormente los conceptos de cada una de las variables fueron ubicadas en un cuadro de Operacionalización, donde se establecieron las categorías e indicadores para estructurar las preguntas del cuestionario de la encuesta aplicada en las investigación de campo .

En la variable independiente, Comunicación Asertiva se identificaron las siguientes categorías: proceso del lenguaje (Expresión, Coherencia, Precisión); claridad y respeto (fluidez, confianza, relaciones interpersonales).Con respecto a la variable dependiente, Comportamiento Laboral se determinaron las siguientes categorías: personas (motivación, capacitación); grupos (liderazgo, cooperación) y organización (misión, visión, objetivos).

La población está conformada por el personal administrativo y operativo de la empresa Prodegel S.A del cantón Ambato, provincia de Tungurahua ,constituida por 125 funcionarios por tratarse de un universo pequeño no fue necesario tomar una muestra. Para la comprobación estadística, se estableció un nivel de

significancia del 95% y un 5% de margen de error; en función a las cuatro preguntas escogidas y a sus dos opciones de respuestas se identificó (3) grados de libertad, valores que fueron relacionados con la tabla de distribución del Chi Cuadrado, concluyendo que para aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula se debería obtener un valor superior a 7,81.

Para el desarrollo de método estadístico Chi Cuadrado se seleccionaron cuatro preguntas ; dos pertenecen a la variable independiente que corresponden las preguntas (3 y 5); mientras de la variable dependiente ,(6 y 7),las preguntas seleccionadas buscan determinar la incidencia entre las dos variables mencionadas ,las primeras preguntas se enfocan en conocer la existencia de confianza hacia sus superiores para discutir problemas con respecto al trabajo y la importancia de la comunicación asertiva para las relaciones interpersonales ; mientras que en las interrogantes 6 y 7 busca determinar el grado de motivación que el funcionario siente para cumplir con sus funciones y conocer si los superiores cooperan en la resolución de conflictos .

El resultado del método aplicado se obtuvo a través de la realización del siguiente proceso :se calculó la frecuencia observada mediante un cuadro compuesto por las cuatro interrogantes antes mencionadas con sus respectivas alternativas (si y no) y valores ,posteriormente con los resultados se obtuvo la frecuencia esperada ,se procede a restar los valores obtenidos de la frecuencia observada con la frecuencia esperada ,luego estos resultados van a ser elevados al cuadrado y divididos para la frecuencia esperada de cada uno de los valores ,los datos mencionados se detalló de manera minuciosa en un cuadro cada uno de los resultados obtenidos , como resultado total del Chi cuadrado calculado es 68,01 ,dado que este valor es mayor al solicitado(7,81) se rechaza (H0) y se acepta (H1),es decir ; que la Comunicación Asertiva SI incide en el Comportamiento Laboral de los trabajadores de la empresa Prodegel S.A .

V. Análisis y Discusión de resultados

Los resultados obtenidos a través de la modalidad de campo son descritos en función de las variables en estudio: Comunicación Asertiva y el Comportamiento Laboral; la discusión se encuentra dentro del paradigma teórico propuesto por los autores reconocidos en la presente investigación.

La comunicación asertiva según Guevara, H. (2011), se define como “Proceso del lenguaje permite al interlocutor expresar de forma adecuada su criterio respetando las opiniones de los demás. “De lo cual se infiere que, el adecuado estudio de la variable mencionada, implica el reconocimiento de los siguientes factores: proceso del lenguaje; respeto y opiniones.

Con respecto al factor proceso del lenguaje ,se pudo apreciar que el porcentaje mayoritario correspondiente al 76% manifestaron que los superiores se expresan de manera adecuada hacia ellos , lo cual denota una buena relación entre las dos partes autoridad –subalternos ,generando confianza y seguridad en cada uno de los colaboradores permitiendo que se desarrollen de mejor manera las relaciones interpersonales y por ende un buen clima laboral .Por otra parte se pudo constatar que el mayor porcentaje 78% expresan que las ordenes que reciben de los jefes son claras y precisas; es decir ,permitiéndoles que los funcionarios desarrollen correctamente con sus respectivas funciones ,logrando de esta manera cumplir con los objetivos tanto del cargo como de la organización .

En lo que refiere al siguiente factor respeto, se considera que el porcentaje mayoritario correspondiente al 95%, manifiesta que la empresa promueve un ambiente de confianza entre sus compañeros de trabajo, situación que permite trabajar en equipo ocasionando mejores logros para el cumplimiento de los objetivos empresariales y una facilidad para la toma de decisiones, con mayor compatibilidad entre los miembros de trabajo. Tomando en cuenta otra pregunta que hace referencia al factor antes mencionado, un porcentaje importante, correspondiente al 73%, afirma que existe suficiente confianza con los superiores para discutir problemas relacionados al trabajo; por lo tanto se mantiene una

eficiente comunicación interna, ayudando a la toma de decisiones, aumentando las alternativas de solución de conflictos, incrementando de esta manera el trabajo en equipo.

Referente al último factor opiniones ,se logró identificar que un porcentaje alto 99% ,consideran que la comunicación asertiva ayuda mantener mejores relaciones interpersonales en el trabajo ,destacando la importancia que tiene la adecuada transmisión de información dentro del ámbito laboral ,teniendo en cuenta como una herramienta fundamental en la organización moderna ,lo cual permite el crecimiento en el rendimiento laboral de cada uno de los colaboradores ,contribuyendo a la eficacia organizacional.

En consecuencia ,la comunicación asertiva es la clave para llegar al éxito , es decir , forma parte de un componente indispensable de toda organización ,lo cual implica respeto al momento de transmitir un mensaje ,al ser gestionado de manera adecuada, se convierte en una herramienta favorable para mejorar las relaciones interpersonales , el desempeño laboral y por ende va a permitir la existencia de un buen ambiente laboral ; es necesario eliminar aquellos elementos o factores que entorpecen los procesos de comunicación ,con la finalidad de mejorar la transmisión de información y fortalecer los procesos internos .

Por otra parte ,la discusión acerca de la variable comportamiento laboral es analizada desde la definición de Robins,S(1999),expresa que “El comportamiento organizacional se refiere al estudio de personas y grupos que actúan en las organizaciones ”,para lo cual influyen factores como : personas , grupos y organización ,los mismos que favorecen o perjudican al comportamiento laboral ,factores que son reconocidos para su respectivo análisis .

En el factor persona ,se pudo apreciar ,un porcentaje importante ,correspondiente al 78% consideran que , existe motivación por parte de los superiores para cumplir con las funciones ,generando que el rendimiento laboral sea eficiente y eficaz ,aumentando de esta manera la productividad y el compromiso por parte de los colaboradores para lograr los objetivos institucionales .En el mismo factor ,se

dio a conocer ,un alto porcentaje ,que corresponde al 100% , manifiestan la existencia de capacitaciones con respecto al reglamento interno de la organización, resaltando la importancia de los directivos por tener un adecuado comportamiento dentro de la empresa ,manteniendo a todos los colaboradores informados acerca de las normas, políticas internas ,produciendo en cada uno de sus integrantes la identificación con la empresa ,mejorar la cultura organizacional, por un bien común .

Por otra parte en el factor grupos, se logró identificar, que un mayor porcentaje 80%, consideran que los superiores cooperan para la resolución de conflictos entre los compañeros de trabajo, creando un ambiente de trabajo mucho más eficiente, creativo e innovador y avanzando juntos a la consecución de los objetivos.

Por ultimo en el factor organización ,se pudo apreciar ,un alto porcentaje ,el 74%,expresaron que sus actividades que desarrollan diariamente contribuyen al cumplimiento de la misión y visión de la institución ,logrando de esta manera la sostenibilidad ,posicionamiento de la organización en el mercado laboral ,creando una ventaja competitiva y por ende el éxito en forma constante .Referente al factor mencionado anteriormente ,se logró constatar que un porcentaje muy significativo 81% asevera tener conocimiento de los objetivos organizacionales ,es decir , el personal se encuentra identificado con la filosofía organizacional, las estrategias ,facilitando de esta forma el logro de los objetivos, además, los esfuerzos por implementar cambios en los sistemas y procesos de trabajo se verán disminuidos .

En consistencia con lo anterior expuesto ,el desarrollo y la gestión adecuada del comportamiento organizacional depende de diferentes factores que son fundamentales como son las personas que forman parte del sistema social interno ,otro factor es la estructura lo cual es la relación formal de las funciones de las personas con la empresa ; la tecnología que aporta los recursos con que trabajan los individuos y por último el entorno que es el ambiente interno y externo .El comportamiento organizacional es de suma importancia ya que constituye un elemento clave dentro de la cultura empresarial y es la base para el desarrollo de toda organización .

VI. Conclusiones

- La investigación demuestra que la Comunicación Asertiva incide directamente en el Comportamiento Organizacional, pues utilizar el lenguaje de manera adecuada permite a los colaboradores receptar y transmitir información de forma eficaz, creando así bienestar tanto en el emisor como en el receptor, mejorando el comportamiento en el trabajo, mientras la mala utilización de las palabras deterioran las relaciones interpersonales, perjudicando al correcto desarrollo de las funciones en el puesto de trabajo.
- En la empresa la mayor parte de colaboradores consideran importante comunicar eficientemente, partiendo por principios empíricos, en ocasiones se cometen errores que generan malestar y malos entendidos, manifestándose la falta de conocimientos y en algunos casos destrezas que permitan la transmisión de información de manera clara y oportuna. Se encontró que el nivel de desempeño de sus colaboradores se ve afectado debido al sistema de comunicación que se maneja, ya que los trabajadores no logran receptar adecuadamente la información que se les brinda para la realización de sus funciones; además se determinó que los métodos utilizados son poco técnicos, ya que no existen registros de evaluaciones que se hayan realizado anteriormente, esto se debe a que se mantiene un pensamiento empírico, pues se considera que si existe réditos económicos la empresa marcha bien, sin tomar en cuenta la necesidad de evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores, lo que podría crear brechas en el desempeño.
- Se encontró que el comportamiento organizacional de los colaboradores se ve afectado, ya que no logran receptar de manera adecuada la información que se les brinda para la realización de sus funciones: además se determina que no existe una metodología que permita evaluar de forma coherente el comportamiento laboral.
- Es importante estructurar un documento técnico detallando los principales hallazgos de la investigación, estableciendo la importancia de la

comunicación asertiva con el fin de mejorar el comportamiento organizacional.

- La empresa Prodegel S.A no cuenta con un modelo de comunicación que facilite la fluidez de información de forma directa, provocando la aparición de barreras que perjudican la coordinación de tareas, de la misma manera, ocasiona falencias en la interacción entre la relación jefe-subordinado, disminuyendo la identificación y compromiso de los integrantes de la comunicación, así como en el desempeño y por ende en la productividad.

BIBLIOGRAFIA

AGUILAR, J. V. (10 de Agosto de 2010). Comunicación asertiva. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de http://es.slideshare.net/jeibys/comunicacion-asertiva-8820867?next_slideshow=1

ALLES, M. (2005). Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Buenos Aires: Granica.

ANGUIANO, D. (9 de Febrero de 2011). Capacitación. Recuperado el 2 de Agosto de 2016, de <http://es.slideshare.net/danielaanguiano/capacitacion-6866472>

BARRERA, A. (2011). La Comunicación Asertiva y su Incidencia en las empresarias Independientes de la empresa Yanbal en la Provincia de Santa Elena Período 2010 - 2011. Santa Elena, Ecuador.

BARROSO, R. (10 de Junio de 2010). La Motivacion Laboral. Recuperado el 17 de Junio de 2016, de <http://es.slideshare.net/rosafol/la-motivacin-laboral>

BAYAS, C. (2014). La Comunicación influye en la Satisfacción Laboral en la empresa de calzado PAVIS del Cantón Cevallos, Provincia de Tungurahua.

BRISEÑO, S. (26 de Enero de 2010). Perfil Profesional Compat. Recuperado el 17 de Junio de 2016, de <http://es.slideshare.net/silvia010/perfil-profesionalcompat>

CALVO, G. (19 de Junio de 2007). El exito en la gestion de proyectos. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-exito-gestion-proyectos/facetaproyecto>

CHINEA, A. (25 de octubre de 2012). Importancia de la comunicación asertiva. Recuperado el 24 de mayo de 2016, de <http://desarrollopersonalefectivo.com/la-comunicacion-asertiva/>

COLAN, L. (2010). Desempeño en tiempos difíciles. Santa Fe: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUDOR. (2008). Obtenido de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A_Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf

COSTUMERO, I. (2007). Realaciones en el Entorno de Trabajo. Madrid, España: Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A.

COSTUMERO, I. (2007). Relaciones en el Entorno de Trabajo. Madrid , España: Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A.

CUESTA, A. (2010). Gestion del talento humano y el conocimiento. Bogota: Ediciones Ecoe.

DESEMPEÑO Y ESTANDAR: CONCEPTOS. (2 de Abril de 2011). Recuperado el 20 de junio de 2016, de <http://psicologiayempresa.com/desempeno-yestandar-conceptos.html>

DIRECTO, M. (10 de Mayo de 2013). 10 Claves para ser un Buen "Líder de la manada" dentro de una empresa. Obtenido de <http://www.marketingdirecto.com/actualidad/checklists/10-claves-paraser-un-buen-lider-de-la-manada-dentro-de-una-empresa/>

EGÚSQUIZA, O. (2000). La asertividad modelo de comunicación en las organizaciones. Recuperado el 1 de junio de 2015, de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/segundo/asertividad.htm>

ELIZONDO, M. (1990). ASERTIVIDAD Y ESCUCHA ACTIVA EN EL ÁMBITO ACADÉMICO. Mexico: MAD. EMPRESA, P. Y. (2 de Abril de 2011). Desempeño y estandar: conceptos. Recuperado el 20 de junio de 2016, de <http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>

GALLEGO, C. (7 de Enero de 2012). Que es Productividad. Recuperado el 16 de Junio de 2016, de <http://es.slideshare.net/cristianstiveng1/que-esproductividad?related=1>

GÓMEZ, B. (2014). 10 Claves del Trabajo en Equipo. Entrepreneur.

GROSS, M. (30 de Junio de 2008). Definición y Características de la Cultura Organizacional. Recuperado el 5 de Junio de 2016, de <http://manuelgross.bligoo.com/definicion-y-caracteristicas-de-la-culturaorganizaciona>

GUEVARA, H. (10 de Agosto de 2011). Comunicación asertiva. Obtenido de <http://es.slideshare.net/horacioguevara/comunicacin-asertiva-8814757>

GUEVARA, H. (10 de Agosto de 2011). Comunicación Asertiva. Recuperado el 8 de mayo de 2016, de <http://es.slideshare.net/horacioguevara/comunicacinasertiva-8814757>

HAWES, G. C. (Enero de 2005). Construcción de un Perfil Profesional. Recuperado el 17 de junio de 2016, de http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion_de_un_Perfil_Profesional.pdf

JARAMILLO, N. (20 de Marzo de 2009). Comunicación asertiva. Recuperado el 19 de Mayo de 2016, de <http://es.slideshare.net/nico0687/comunicacionasertiva>

LATORRE, F. (2011). La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral. Valencia, España.

LEY ORGÁNICA DEL SERVIDOR PÚBLICO. (2015). Obtenido de http://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/07/LOTAIP/SNAP/LEY_ORGANICA_DE_SERVICIO_PUBLICO_LOSEP.pdf

LUNA, L. (19 de Mayo de 2011). Teorías conductistas y cognitivas del aprendizaje. Recuperado el 27 de Abril de 2015, de <http://teoriasconductistasdelaprendizaje.blogspot.com/2011/05/paradigmas-concepto-evolucion-tipos.html>

MARTÍNEZ, L. (25 de Abril de 2012). Asertividad: Definición y Principios. Recuperado el 1 de Junio de 2016, de <http://terapiagestaltsi.com/2012/04/25/asertividad-definicion-y-principios/>

MENDEZ, A. (30 de Septiembre de 2013). Liderazgo empresarial. Recuperado el 4 de Agosto de 2016, de <http://liderazgo.euroresidentes.com/2013/10/liderazgo-empresarial.html>

OROZCO, D. (24 de Mayo de 2015). Definición de Proyecto. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/proyecto/>

PASCUAL, C. (11 de Junio de 2013). La comunicación efectiva en las empresas. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/11/la-comunicacion-efectivaen-las-empresas/>

QUINTERO, C. (11 de Mayo de 2003). El liderazgo Empresarial y la Inteligencia Emocional. Recuperado el 4 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/liderazgo-empresarial-inteligencia-emocional/>

QUINTERO, C. (11 de Mayo de 2003). El liderazgo empresarial y la inteligencia emocional. Recuperado el 4 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/liderazgo-empresarial-inteligencia-emocional/>

ROBALINO, A. (2013). La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área operativa en el Gobierno Municipal del Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua. Píllaro, Tungurahua, Ecuador.

RODRÍGUEZ, J. (24 de abril de 2009). Método de selección forzada o elección forzada. Recuperado el 20 de Junio de 2016, de <http://69408-edlmetododeseleccionforzada.blogspot.com/2009/04/metodo-de-seleccionforzada-o-eleccion.html>

SABOGAL, O. (6 de Febrero de 2012). Comunicación Asertiva Empresarial. Recuperado el 9 de Mayo de 2016, de <http://www.degerencia.com/articulo/comunicacion-asertiva-empresarial>

SALES, G. (22 de Mayo de 2013). Características de desempeño laboral tesis. Recuperado el 18 de Junio de 2016, de <http://es.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-dedesempeo-laboral-tesis>

SÁNCHEZ, M. (3 de Julio de 2013). Beneficios de la Asertividad. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de http://suite101.net/article/beneficios-de-laasertividad-a62087#.Vf1x49J_Okp

SUEIRO, E. (23 de julio de 2010). Comunicacion íntima y preventiva en la empresa. Recuperado el 14 de marzo de 2016, de http://elpais.com/diario/2010/07/23/opinion/1279836005_850215.html

TABOADA, N. (19 de Febrero de 2013). 3 Factores importantes para la motivación. Recuperado el 17 de Junio de 2016, de <http://www.norataboada.com/blog/february-19th-2013>

VALDERRAMA, L. (26 de Julio de 2014). Características y componentes de un ferfil profesional. Recuperado el 17 de Junio de 2016, de <https://prezi.com/z97ppblnlvzj/caracteristicas-y-componentes-de-un-perfilprofesional/>

Naranjo ,Luisa (2014).Relaciones Interpersonales Adecuadas mediante una Comunicación y Conductas Asertivas ,Recuperado de :
[http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111file:///C:/Users/hp/Downloads/2882-5814-1-PB%20\(1\).pdf](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111file:///C:/Users/hp/Downloads/2882-5814-1-PB%20(1).pdf)

Pereira ,Luisa (2013)Perspectivas sobre la Comunicación ,Recuperado de :
<http://www.redalyc.org/pdf/447/44750218.pdf>

Molina ,S(2016)El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas .Recuperado de :

[file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-ElComportamientoOrganizacionalYSulImportanciaParaLa-5802885%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-ElComportamientoOrganizacionalYSulImportanciaParaLa-5802885%20(1).pdf)

Mora , S (2015)Factores Psicosociales que influyen en el comportamiento Laboral.Recuperado de :

[file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-FactoresPsicosocialesQueInfluyenEnElComportamiento-5286658%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-FactoresPsicosocialesQueInfluyenEnElComportamiento-5286658%20(1).pdf)

Ulloa,I(2013)Comportamiento Organizacional Positivo: implicación para la organización actual .Recuperado de :

<file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-ComportamientoOrganizacionalPositivo-5104984.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1 Encuesta



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y la Educación
Carrera de Psicología Industrial



Encuesta dirigida a: Trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.

Nombre del investigador: Leandro López

Objetivo: Determinar la incidencia de la Comunicación Asertiva en el Comportamiento Organizacional de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.

Instrucciones: Lea detenidamente la pregunta y responda según su criterio señalando con una x la respuesta correcta.

CUESTIONARIO

¿Considera que los superiores se expresan de manera adecuada cuando se dirigen a usted?

SI _____

No _____

¿Las órdenes que recibe de su jefe son claras y precisas?

SI _____

No _____

¿Siente suficiente confianza con sus superiores para discutir problemas sobre el trabajo?

SI _____

No _____

¿Cree usted que se promueve un ambiente de confianza entre sus compañeros de trabajo?

SI_____

No_____

¿Considera usted que la comunicación asertiva ayuda a la relación interpersonales en el trabajo?

SI_____

No_____

¿Considera usted que sus superiores lo motivan a cumplir sus funciones?

SI_____

No_____

¿Recibe capacitaciones acerca del reglamento interno de la organización?

SI_____

No_____

¿Cree usted que sus superiores cooperan en la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo?

SI_____

No_____

¿Considera usted que su trabajo contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la empresa?

SI_____

No_____

¿Conoce usted los objetivos de la organización?

SI_____

No_____

¡Gracias por su colaboración!